

Maria Tuomikoski

**VALTION OIKEUSAPU- JA EDUNVALVONTAPIIRIEN RAKENNEUUDISTUKSEN
VAIKUTUKSET OIKEUSAPUTOIMISTOJEN PALVELUJEN LAATUUN JA
SAATAVUUTEEN**

Rakenneuudistuksen vaikutuksia Oulun oikeusaputoimistossa

**VALTION OIKEUSAPU- JA EDUNVALVONTAPIIRIEN RAKENNEUUDISTUKSEN
VAIKUTUKSET OIKEUSAPUTOIMISTOJEN PALVELUJEN LAATUUN JA
SAATAVUUTEEN**

Rakenneuudistuksen vaikutuksia Oulun oikeusaputoimistossa

Maria Tuomikoski
Opinnäytetyö
Kevät 2017
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma, Oikeuden ja hallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Maria Tuomikoski

Opinnäytetyön nimi: Valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirien rakenneuudistuksen vaikutukset oikeusaputoimistojen palvelujen laatuun ja saatavuuteen – Rakenneuudistuksen vaikutuksia Oulun oikeusaputoimistossa

Työn ohjaaja: Suvi Röytiö

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2017

Sivumäärä: 47 + 1

Opinnäytetyön aiheena on valtion oikeusapupiirejä- ja edunvalvontapiirejä koskevan rakenneuudistuksen vaikutukset oikeusaputoimistojen palvelujen laatuun ja saatavuuteen. Tavoitteena on selvittää miten palvelujen laatu ja saatavuus voivat muuttua oikeusaputoimistoissa 1.10.2016 voimaan tulleen rakenneuudistuksen myötä. Opinnäytetyö tuo esille Oulun oikeusaputoimiston henkilökunnan ajatuksia ja odotuksia rakenneuudistukseen liittyen.

Tutkimusmenetelmänä ovat lainoppi sekä laadullinen tutkimus. Keskeisimpiä lähteitä tietoperustassa ovat oikeusapulaki, laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä sekä hallituksen esitys laiksi valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto on kerätty teemahaastatteluilla Oulun oikeusaputoimiston henkilökunnalle. Haastateltavina ovat olleet kaksi oikeusapusihteeriä sekä johtava julkinen oikeusavustaja.

Työn päätuloksena voidaan pitää sitä, että rakenneuudistus ei ole vielä vaikuttanut oikeusaputoimistojen palvelujen laatuun ja saatavuuteen. Rakenneuudistus on ehtinyt vaikuttaa oikeusaputoimistoihin vasta muutaman kuukauden opinnäytetyötä tehdessä. Suurimmat vaikutukset rakenneuudistuksella on henkilökunnan näkökulmasta koettu olevan hallinnollisiin asioihin oikeusaputoimistoissa. Asiakaspalvelukäytännöt ja palvelujen laatu ovat pysyneet samana Oulun oikeusaputoimistossa rakenneuudistuksen jälkeenkin. Palvelujen saatavuus saattaisi heikentyä tulevaisuudessa, jos oikeusaputoimistojen sivutoimipisteitä lakkautetaan. Myös esteellisyystilanteet vaikeuttavat palvelujen saatavuutta. Palvelujen saatavuutta voidaan parantaa kehittämällä etäpalvelumahdollisuuksia, jotta oikeusavun palvelut ovat hyvin saatavilla kaukanakin asuville asiakkaille.

Jatkotutkimuksena rakenneuudistuksen vaikutuksia voisi tarkastella pitemmän ajanjakson jälkeen uudestaan, kun se on ehtinyt vaikuttaa kauemmin. Asiakaspalvelujen laatua ja saatavuutta voisi tutkia myös asiakkaiden näkökulmasta esimerkiksi asiakaskyselyillä.

Asiasanat: oikeusapu, oikeusaputoimisto, rakenneuudistus, palvelu, laatu, saatavuus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Option of Law and Administration

Author: Maria Tuomikoski

Title of thesis: Reform of the legal aid and public guardianship districts and its impact on service quality and availability in the state legal aid offices – Impact of the reform in Oulu legal aid office

Supervisor: Suvi Röytiö

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2017 Number of pages: 47 + 1

The topic of this thesis is the reform of legal aid and public guardianship districts and its impact on service quality and availability in the state legal aid offices. The purpose is to find out how the service quality and availability will change after the reform. The reform and the law of legal aid and public guardianship districts came into effect in October 2016. This thesis brings out opinions of the personnel from Oulu legal aid office.

The research method in this thesis is qualitative research. The theoretical background consists of juridical sources. The main sources in the theoretical background comprise Legal Aid Act and the law of legal aid and public guardianship districts. Data collection method has been a theme interview. The theme interview was conducted at legal aid office in Oulu and two of their legal aid secretaries and The Leading Public Legal Aid Attorney were interviewed.

The main result of this thesis is that the reform has not yet had an impact on service quality and availability of legal aid offices. The reform has been in effect only for a couple of months during the thesis process. Most crucial impacts are directed to administrative issues in legal aid offices. Customer service and its quality has remained the same. Service availability could decrease in the future if legal aid branch offices are closed down. Furthermore, disqualification issues affect the availability of the services. This availability of services could be improved by developing remote access services so that the legal aid is also available to those customers living far away from the legal aid office services.

In the future a follow-up study could be conducted after the reform has been in effect for a longer time. Customer service quality and availability could also be examined from the customers' point of view for example by carrying out a customer survey.

Keywords: legal aid, legal aid office, reform, service, quality, availability

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OIKEUSAPU.....	9
2.1	Oikeusavun tarkoitus	9
2.2	Oikeusapu	12
2.3	Oikeusavustajat.....	15
2.4	Oikeusaputoimistot.....	16
3	VALTION OIKEUSAPUTOIMISTOJEN RAKENNEUUDISTUS	18
3.1	Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä.....	18
3.2	Hallinto ja organisaatio	18
3.3	Oikeusavun ja edunvalvonnan palveluiden eriyttäminen	20
3.4	Taloudelliset vaikutukset	21
3.5	Yhteiskunnalliset vaikutukset.....	21
3.6	Sopimus oikeusapu- ja edunvalvontapalveluiden tuottamisesta.....	22
4	PALVELUIDEN LAATU JA SAATAVUUS.....	23
4.1	Palvelun laatu	23
4.2	Palvelun saatavuus	24
4.3	Hallintolain vaikutus palvelujen laatuun ja saatavuuteen.....	24
4.4	Palvelujen laadun ja saatavuuden tutkimus.....	26
5	AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA OIKEUSAPUTOIMISTOJEN PALVELUISTA	27
5.1	Jonotusajat.....	27
5.2	Jonotusaikojen pidentymisen syyt	30
5.3	Asiat ja asiaryhmät	30
5.4	Etäpalvelut palvelujen saatavuuden parantamiseksi	32
6	HAASTATTELU OULUN OIKEUSAPUTOIMISTOLLE	34
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	40
8	POHDINTAA.....	43
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET	48

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, minkälaisia vaikutuksia lokakuussa 2016 voimaan tulleella valtion oikeusaputoimistojen rakenneuudistuksella on oikeusaputoimistojen palveluihin, sekä niiden laatuun ja saatavuuteen. Sain opinnäytetyölleni aiheen hallituksen esityksestä (26/2016 vp), jossa on esitetty uutta lakia valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä. Käyn opinnäytetyössäni läpi tätä lakiuudistusta ja oikeusaputoimistojen rakenneuudistusta, joka on myös esitelty kyseisessä hallituksen esityksessä.

Uusi laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä astui voimaan lokakuussa 2016 ja korvaa vuonna 2002 voimaan tulleen lain valtion oikeusaputoimistoista sekä vuonna 2008 voimaan tulleen lain holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä. Uudella lailla toteutetaan valtion oikeusaputoimistojen rakenneuudistus. Rakenneuudistuksen myötä suurin tapahtuva muutos on se, että nykyiset oikeusapu- ja edunvalvontapiirit muutetaan virastoiksi. Tämä tulee muuttamaan oikeusapu- ja edunvalvontatoimistojen hallintoa ja organisaatiota, käytännön toimintaa ja mahdollisesti myös palveluita. Oikeusaputoimistojen tehtävänä oli ennen uudistusta järjestää edunvalvonnan palveluja, kun vuonna 2009 edunvalvonnan eli holhoustoimen palvelut siirrettiin kunnilta valtiolle. Uudistuksen myötä yhtenä isona muutoksena on myös se, että oikeusavun ja edunvalvonnan palvelut eriytetään. Toimistot ovat jatkossakin samoissa toimistotiloissa, mutta palvelujen eriyttäminen tuo muutoksia toimistojen johtamiseen ja esteellisyytilanteisiin.

Rakenneuudistuksen myötä oikeusaputoimistojen organisaatio muuttuu ja sillä on myös mahdollisesti vaikutusta oikeusaputoimistojen palveluihin. Rajasin aiheen palveluihin ja niiden laatuun ja saatavuuteen, koska sillä on suuri yhteiskunnallinen merkitys. Oikeusavun tarkoitus ja kaikkien ihmisten oikeus siihen on säädetty perustuslaissa sekä Euroopan unionin sopimuksissa ja Ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa. Jokaisella on Suomen perustuslain mukaan oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa, sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 1:21§.) Julkinen oikeusapu on valtion tarjoamaa oikeudellista asiantuntijapua ja sen taustalla on jokaisen oikeus saada mahdollisuus oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin varallisuudesta ja oikeudellisesta osaamisesta riippumatta.

Opinnäytetyöni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullinen tutkimus pyrkii kontekstuaalisuuteen, tulkintaan ja toimijoiden näkökulman ymmärtämiseen. Laadullisen tutkimusotteen mukaan todellisuus on subjektiivinen ja moninainen niin kuin tutkittavat sen kokevat. Laadulliseen tutkimukseen kuuluu myös se, että kohde ja tutkija ovat vuorovaikutuksessa. Siksi laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiin kuuluu esimerkiksi haastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 21-23.) Tutkimusmenetelmänä on myös lainoppi, koska käyn työssäni läpi voimassaolevien oikeusnormien sisältöä. Tiedonkeruumenetelmänä tutkimuksessa on teemahaastattelu, jonka toteutan haastatteleamalla Oulun oikeusaputoimiston henkilökuntaa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on se, miten oikeusaputoimistojen palvelujen laatu ja saatavuus muuttuvat rakenneuudistuksen myötä. Teemahaastattelulla pyrin saamaan vastauksia tutkimuskysymykseeni. Tavoitteenani on myös saada haastattelulla tietoa muista rakenneuudistuksen tuomista muutoksista, jotka ovat vaikuttaneet oikeusaputoimiston toimintaan. Lisäksi pyrin saamaan haastattelulla yleisesti henkilökunnan ajatuksia ja odotuksia rakenneuudistukseen liittyen, ja siihen voiko se vaikuttaa asiakkaille tarjottaviin palveluihin.

Opinnäytetyön luvussa kaksi tarkastellaan oikeusavun tarkoitusta ja sen taustalla olevaa oikeudenmukaista oikeudenkäyntiä. Suomen perustuslain lisäksi luvussa on otettu huomioon Euroopan ihmisoikeussopimus, Euroopan unionin perusoikeuskirja sekä Ihmisoikeuksien yleismaailmallisen julistuksen, joissa myös on perusteltu oikeusavun tarkoitusta ja kaikkien oikeutta siihen. Toisessa luvussa kerrotaan myös oikeusavusta yleisesti, oikeusavustajista, oikeusaputoimistoista, yleisestä edunvalvonnasta sekä palvelujen laadusta ja saatavuudesta ja siitä, miten ne liittyvät oikeusapuun. Teoriapohjan lähteinä ovat lait, kansainväliset säädökset sekä oikeuskirjallisuutta. Laista erityisesti oikeusapulaki (5.4.2002/257) on yksi keskeisimmistä lähteistä.

Kolmannessa luvussa käydään läpi valtion oikeusaputoimistojen rakenneuudistusta ja sen tuomia muutoksia. Keskeisin lähde luvussa on hallituksen esitys (26/2016 vp), jossa rakenneuudistus on esitelty kattavasti. Keskeisenä lähteenä on myös laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä (477/2016.) Olennaisimmat asiat luvussa ovat hallinnon ja organisaation muutokset, yhteiskunnalliset muutokset, oikeusavun ja edunvalvonnan palveluiden eriyttäminen, taloudelliset vaikutukset sekä uusi lain kohta sopimuksesta oikeusapu- ja edunvalvontapalveluiden tuottamisesta.

Neljäs luku käsittelee opinnäytetyöni kahta keskeisintä käsitettä, eli palvelun laatua ja saatavuutta. Luvussa määritellään, miten palvelun laatua voidaan kuvailla, ja mitä palvelun saatavuudella tarkoitetaan. Hallintolaissa on myös määritelty viranomaisten palveluperiaatetta ja palvelun laatuvaatimuksia, jotka sisällytin opinnäytetyöni neljänteen lukuun. Luvun lopussa käsitellään sitä, miten palvelujen laatua ja saatavuutta voidaan tutkia. Viidennessä luvussa käydään aikaisemmin oikeusavun palveluista tehtyjen tutkimuksien avulla läpi tilastoja oikeusavun jonotusajoista ja sen syistä, sekä yleisimmistä oikeusavussa käsiteltävistä asioista. Kuudennessa luvussa esitellään tutkimuksessa toteutettu haastattelu ja sen tulokset. Seitsemäs luku tuo esille johtopäätökset ja kahdeksannessa eli viimeisessä luvussa on kirjoittajan omaa pohdintaa opinnäytetyöstä ja sen onnistumisesta.

2 OIKEUSAPU

2.1 Oikeusavun tarkoitus

Julkisen oikeusapujärjestelmän keskeisin tehtävä ja tavoite on taata kansalaisten yhdenvertainen oikeus pätevään oikeusapuun (HE 26/2016 vp). Julkinen oikeusapu tarkoittaa sitä, että kansalainen voi saada itselleen oikeudellisen asian hoitamista varten avustajan kokonaan tai osittain valtion varoilla (Oikeusministeriö 2016a, viitattu 7.12.2016). Tämän taustalla on jokaisen oikeus saada mahdollisuus oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin varallisuudesta ja oikeudellisesta osaamisesta riippumatta. Kansalaisten oikeus oikeusapuun on turvattu lailla ja kansainvälisillä sekä Euroopan unionin tason sopimuksilla.

Suomen perustuslain mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi. Käsittelyn julkisuus sekä oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla. Nämä oikeudet kuuluvat perustuslaissa nimettyyn perusoikeuteen, oikeusturvaan. (PL 1:21§.) Perustuslain perusteluissa korostetaan myös, että oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin piiriin kuuluvat muun muassa laissa mainitsematta jääneet käsittelyn suullisuus, oikeus oikeudelliseen apuun ja oikeusavustajan valintaan sekä luottamukselliseen neuvotteluun oikeusavustajan kanssa (Jokela 2005, 32).

Oikeusturva on kansalaisten perusoikeus. Lainsäädännön ja erilaisten oikeudellisten instituutioiden tehtävänä on antaa kansalaisille oikeusturvaa heidän oikeudellisissa ongelmissaan. Oikeusturva merkitsee muun muassa sitä, että henkilöillä on tarvittaessa varallisuusasemastaan riippumaton mahdollisuus turvautua pätevään oikeudelliseen asiantuntija-apuun. (HE 26/2016 vp.)

Oikeusavun saaminen varallisuudesta riippumatta on yksi oikeusturvan keskeisimmistä elementeistä. Ilman maksutonta oikeusapua taloudelliset tekijät saattaisivat muodostua esteeksi oikeuteen pääsemiselle. Lisäksi kansalaisten yhdenvertaisuus ja sosiaalisen oikeusvaltion periaatteet edellyttävät, että oikeusapua on kaikille tasapuolisesti saatavilla. Vähävaraisellekin henkilölle tulee

taata mahdollisuus saman tasoiseen oikeudelliseen asiantuntija-apuun kuin hänen varakkaamalla vastapuolellaan on käytettävissään. Ilman tätä mahdollisuutta ei voida puhua asianosaisten todellisesta yhdenvertaisuudesta tuomioistuimissa. (Jokela 2012, 89.)

Oikeus saada asiansa käsitellyksi oikeudenmukaisesti tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa kuuluu oikeusturvaan. Oikeusturva on jaettu muodolliseen ja materiaaliseen oikeusturvaan. Muodollinen oikeusturva tarkoittaa ennustettavuutta ja materiaallinen oikeusturva merkitsee lainkäytön järkevää punnintaa kohtuullisen ennustettavuuden ja muiden eettisten arvojen välillä. Käsite oikeudenmukainen oikeudenkäynti on kehittynyt kansainvälisten ihmisoikeussopimusten ratifioinnin ja perusoikeusuudistuksen myötä. Ervon mukaan oikeusturva voidaan jakaa myös todelliseen ja koettuun oikeusturvaan. Todellinen oikeusturva koostuu oikeusturvan oikeudellisesta aineksesta, kun taas koettu oikeusturva viittaa proseduraaliseen oikeudenmukaisuuteen nimenomaan sen subjektiivisessa mielessä eli yksilön omakohtaista oikeusturvallista kokemusta painottaen. (Ervo 2005, 1-4.)

Ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa on maininta oikeudenmukaisesta oikeudenkäynnistä. Sen mukaan jokaisella henkilöllä on oikeus täysin tasa-arvoisesti siihen, että häntä kuullaan oikeudenmukaisesti ja julkisesti riippumattomassa ja puolueettomassa tuomioistuimessa hänen oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan määritettäessä tai häntä vastaan nostettua rikossyytettä selvittäessä (Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus 10. artikla).

Lisäksi Euroopan ihmisoikeussopimuksessa on mainittu oikeudenmukaisesta oikeudenkäynnistä ja kaikkien ihmisten oikeudesta oikeusapuun. Euroopan ihmisoikeussopimuksen mukaan jokaisella on oikeus kohtuullisen ajan kuluessa oikeudenmukaiseen ja julkiseen oikeudenkäyntiin laillisesti perustetussa riippumattomassa ja puolueettomassa tuomioistuimessa silloin, kun päätetään hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan tai häntä vastaan nostetusta rikossyytteestä. (Euroopan ihmisoikeussopimus 6 artikla: 1.) Jokaisella rikoksesta syytetyllä on oikeus puolustautua henkilökohtaisesti tai itse valitsemansa oikeudenkäyntiavustajan välityksellä, ja jos hän ei pysty itse maksamaan saamastaan oikeusavusta, hänen on saatava se korvauksetta oikeudenmukaisuuden niin vaatiessa. (Euroopan ihmisoikeussopimus 6 artikla: 3c.)

Kirjassa Oikeudenkäynnin oikeudenmukaisuus on käyty läpi tätä Euroopan ihmisoikeussopimuksen artiklaa oikeudesta oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin. Ervon mukaan Euroopan ihmisoikeus-

keussopimuksen 6 artiklan kohdassa 3 c) tarkoitetaan, että edellytyksenä maksuttomaan oikeusapuun on syytetyn varattomuus sekä vaatimus siitä, että oikeudenmukaisuus edellyttää maksutonta oikeusapua. Vastaava oikeus maksuttomaan oikeusapuun on johdettavissa myös Euroopan ihmisoikeussopimuksen 6 artiklan kohdasta 1, jossa turvataan paitsi oikeus oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin myös oikeus päästä mukaan tähän oikeudenmukaisesti järjestettyyn menettelyyn. Oikeus oikeudenkäyntiin eli pääsy tuomioistuimeen pitää turvata paitsi periaatteellisesti myös käytännön tasolla järjestämällä olosuhteet sellaisiksi, että jokaisella on tosiallinen mahdollisuus turvautua tarvittaessa tuomioistuinmenettelyyn. Siten myös Euroopan ihmisoikeussopimuksen 6 artiklan kohta 1 voi edellyttää maksutonta oikeusapua, jolloin oikeusapu ulottuu myös muihin asianosaisiin kuin rikoksesta syytettyyn. Kuitenkin 6(3c) artiklassa turvattu oikeus oikeusapuun rikoksesta syytetylle on ehdottomampi ja kattavampi kuin 6(1) artiklasta johdettu vastaava oikeus. (Ervo 2008, 428.)

Euroopan unionin perusoikeuskirjassa on niin ikään turvattu oikeus tehokkaisiin oikeussuojakeinoihin ja puolueettomaan tuomioistuimeen. Perusoikeuskirjan 47 artiklan mukaan jokaisella, jonka unionin oikeudessa taattuja oikeuksia ja vapauksia on loukattu, on oltava käytettävissään tehokkaat oikeussuojakeinot tuomioistuimessa. Lisäksi artiklassa sanotaan, että jokaisella on oikeus kohtuullisen ajan kuluessa oikeudenmukaiseen ja julkiseen oikeudenkäyntiin riippumattomassa ja puolueettomassa tuomioistuimessa, joka on etukäteen laillisesti perustettu. Jokaisella on myös mahdollisuus saada neuvoja ja antaa toisen henkilön puolustaa ja edustaa itseään. Maksutonta oikeusapua annetaan vähävaraisille, jos tällainen apu on tarpeen, jotta asianomainen voisi tehokkaasti käyttää oikeutta saattaa asiansa tuomioistuimen käsiteltäväksi. (Euroopan unionin perusoikeuskirja, 47 artikla.)

Oikeudenkäyntikulujen korvaaminen kuuluu myös oikeussuojaan. Oikeudenkäyntikuluilla tarkoitetaan asianosaisille oikeudenkäynnistä aiheutuvia erilaisia kustannuksia. Niiden korvaamisella on yksityiselle asianosaiselle sama merkitys kuin koko prosessin tarkoituksena olevalla oikeussuojan saamisella. Jutun voittaneen asianosaisen oikeusturva ei toteudu täydellisesti, ellei hän saa korvausta oikeudenkäynnistä aiheutuneista tarpeellisista kuluistaan. Toisaalta myös hävinneelle asianosaiselle, jolla on ollut perusteltu syy oikeudenkäyntiin, on annettava oikeussuojaa oikeudenkäyntikuluissa. (Jokela 2015, 389.)

2.2 Oikeusapu

Oikeusapulaissa (5.4.2002/257) on säädetty oikeusavusta, sen sisällöstä, ehdoista, hakemisesta ja myöntämisestä. Oikeusapua annetaan valtion varoin henkilölle, joka tarvitsee asiantuntevaa apua oikeudellisessa asiassa ja joka taloudellisen asemansa vuoksi ei kykene itse suorittamaan sen hoitamisen vaatimia menoja. Oikeusapuun kuuluu oikeudellinen neuvonta, tarpeelliset toimenpiteet sekä avustaminen tuomioistuimessa ja muussa viranomaisissa sekä vapautus eräistä asian käsittelyyn liittyvistä menoista. (Oikeusapulaki 5.4.2002/257 1:1§.) Oikeudellisia asioita, joissa oikeusapua annetaan yksityishenkilöille, ovat esimerkiksi perheoikeudelliset asiat, perintöasiat, velkomusasiat, työsuhdeasiat, huoneenvuokra-asiat, sopimusoikeudelliset asiat sekä rikosasiat (Oikeusministeriö 2011, 21).

Oikeusapuun oikeutettuja ovat henkilöt, joilla on kotikunta Suomessa tai koti- tai asuinpaikka toisessa Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa. Oikeusapua ei anneta yhtiöille tai muille oikeushenkilöille, vaan siihen ovat oikeutettuja ainoastaan luonnolliset henkilöt. (Oikeusapulaki 1:2§.)

Oikeusapua annetaan oikeusapulain mukaan hakemuksesta korvauksetta tai omavastuusuutta vastaan hakijan taloudellisen tilanteen perusteella. Hakijan taloudellinen asema arvioidaan hänen kuukausittain käytettävissään olevien varojen ja varallisuuden, eli käyttövaran, perusteella. Käyttövara lasketaan hakijan ja hänen puolisonsa välttämättömien menojen ja elatusvelvollisuuden perusteella. Oikeusapua annetaan, jos henkilön käyttövara ja varallisuus eivät ylitä valtioneuvoston asetuksella tarkemmin vahvistettua määrää. (Oikeusapulaki 1:3§.)

Oikeusaputoimistot antavat myös vähäistä oikeudellista neuvontaa. Silloin hakijan ei tarvitse selvittää taloudellista asemaansa, kun hänelle annetaan vähäistä neuvontaa puhelimitse tai muulla sähköisellä viestinnällä. Vähäisestä oikeudellisesta neuvonnasta ei myöskään peritä omavastuusuutta. (Oikeusapulaki 1:3a§.)

Valtioneuvoston asetuksen mukaan käyttövara lasketaan vähentämällä kuukausittaisista tuloista ennakonpidätyksen tai ennakonkannon mukainen vero ja työntekijän lakisääteiset maksut. Tuloista vähennetään myös kohtuulliset asumismenot, päivähoitomaksut, elatusapumaksut, ulosotto-suori-

tukset sekä velkajärjestelyn maksuohjelman mukaiset suoritukset. Jos hakijan taloudessa on huollettavia, tuloista vähennetään 300 euroa lasta kohti. Elatusapu, elatustuki, perhe-eläke, lapsilisä ja kotihoidon tuki otetaan huomioon huoltajan käyttövaraa laskettaessa. (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 23.5.2002/388 2§.)

Perusomavastuu on oikeusavun saajan maksettavaksi tuleva prosenttiosuus avustajan palkkiosta ja kulukorvauksesta arvonlisäveroineen. Se määräytyy hakijan käyttövaran mukaan. Jos esimerkiksi yksinäisen henkilön käyttövara on enintään 600 euroa, perusomavastuu on 0 %. Kun taas jos yksinäisen henkilön käyttövara on enintään 1 300 euroa, perusomavastuu on 75 %. Oikeusapua ei myönnetä, jos yksinäisen henkilön käyttövara on yli 1 300 euroa, tai puolisoiden käyttövara on yli 1 200 euroa henkilöltä. (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 5-6§.)

Lisäomavastuu tulee oikeusavun saajan maksettavaksi, jos hänellä ja hänen puolisoillaan on varallisuutta, jonka arvo on yli 5 000 euroa. Lisäomavastuu on puolet 5 000 euroa ylittävästä varallisuudesta. Varallisuus lasketaan vähentämällä sen käyvästä arvosta siihen kohdistuvat velat. Lisäomavastuulla katetaan sitä osaa avustajan palkkiosta ja kulukorvauksesta, joka jää jäljelle sen jälkeen, kun siitä on vähennetty perusomavastuu. (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 7§.)

Oikeusaputoimisto perii hakijalta oikeusapumaksun oikeusavun myöntäessään. Maksua ei peritä, kun oikeusapua myönnetään vähäisen neuvon antamiseksi. (Oikeusapulaki 2:12§.) Oikeusapumaksu on 70 euroa. Oikeusapumaksua ei peritä, jos hakija saa korvauksetonta oikeusapua. (Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 20§.)

Oikeusapua haetaan oikeusaputoimistolta. Hakija esittää selvityksen taloudellisista olosuhteistaan ja asiasta, johon hän hakee oikeusapua. Oikeusaputoimisto päättää oikeusavun myöntämisestä. Jos julkinen oikeusavustaja on esteellinen pääasiassa, oikeusavun hakija ohjataan tekemään hakemus toiseen oikeusaputoimistoon. (Oikeusapulaki 2:10-11§.)

Oikeusapu voidaan myöntää hakemuspäivästä lukien tai, jos siihen on edellytykset, myös taannehtivasti koskemaan asiassa jo suoritettuja toimenpiteitä. Jos hakemus on tehty vasta sen jälkeen, kun asia on tuomioistuimessa ratkaistu, oikeusapu ei kuitenkaan koske tämän ratkaisun antamista edeltäneitä toimenpiteitä. Oikeusapu on myöntämisestä lähtien voimassa kaikissa oikeusasteissa, joissa asiaa käsitellään. (Oikeusapulaki 2:13§.)

Oikeusaputoimisto antaa hakijalle kirjallisen oikeusapupäätöksen. Oikeusapupäätöksestä tulee ilmetä asia, johon oikeusapu myönnetään, hakijan taloudellinen asema, päivämäärä, mistä lukien oikeusapu myönnetään, mitä etuuksia oikeusapuun sisältyy, oikeusavun saajan mahdollinen omavastuuosuus sekä oikeusavustajan nimi. (Oikeusapulaki 2:14§.)

Oikeusapua ei pääsääntöisesti anneta, jos hakijalla on kysymyksessä olevan asian kustannukset kattava oikeusturvavakuutus. Tuomioistuin voi kuitenkin käsiteltävään olevassa asiassa myöntää oikeusavun siltä osin kuin kustannukset ylittävät vakuutusyhtiön korvausvelvollisuuden ylärajaksi vakuutussopimuksessa määritellyn enimmäiskorvausmäärän, jos siihen on erityisiä syitä huomioon ottaen hakijan oikeusturvan tarve sekä asian laatu ja laajuus. Edellytyksenä on se, että hakija esittää oikeusaputoimiston antaman selvityksen taloudellisista oloistaan ja selvityksen asian käsittelyn edellyttämistä välttämättömistä toimenpiteistä. (Oikeusapulaki 1:3b§.)

Oikeusapua ei myöskään anneta, jos asialla on hakijalle vähäinen merkitys ja jos se olisi selvästi tarkoituksetonta verrattuna hakijalle siitä koituvaan hyötyyn. Lisäksi jos asian ajaminen olisi oikeuden väärinkäyttämistä, tai asia perustuu siirrettyyn oikeuteen, ja on aihetta otaksua siirron tapahtuneen oikeusavun saamiseksi, oikeusapua ei anneta. (Oikeusapulaki 1:7§.)

Oikeusavun myöntäminen vapauttaa sen saajan velvollisuudesta suorittaa palkkiota ja korvausta avustajalle kokonaan tai osittain. Lisäksi oikeusavun saajan ei tarvitse maksaa palkkiota ja korvausta asian käsittelyssä tarvitsemastaan tulkkaus- ja käännösavusta eikä käsittelymaksua, toimituskirjamaksua ja erillisten kustannusten korvausta pääasialla käsittelevässä viranomaisessa. Oikeudenkäynnissä oikeusapua saaneen asianosaisen nimeämälle todistajalle maksettavat korvaukset suoritetaan valtion varoista. Muut oikeusapua saaneen toimesta tuomioistuimessa tapahtuneesta todistelusta aiheutuneet kustannukset korvataan valtion varoista, jos todistelu on ollut asian selvittämiseksi tarpeen. Jos muu oikeusapua saanut asiaan osallinen kuin rikosasian vastaaja on määrätty asian selvittämisen vuoksi saapumaan henkilökohtaisesti tuomioistuimeen, korvataan hänen tuomioistuimeen saapumisestaan aiheutuneet kustannukset myös valtion varoista. Lisäksi oikeusavun myöntäminen vapauttaa edunsaajan velvollisuudesta suorittaa tuomion tai päätöksen täytäntöönpanosta valtiolle suoritettavia ulosottomaksuja ja etukäteen perittäviä kuluja. Kaikki välttämättömät täytäntöönpanokulut suoritetaan valtion varoista, jos niitä ei voida saada vastapuolelta perityiksi. (Oikeusapulaki 1:4§.)

2.3 Oikeusavustajat

Valtion oikeusaputoimistoissa oikeusapua antaa julkinen oikeusavustaja (Oikeusapulaki 1:8§). Johtavan julkisen oikeusavustajan ja julkisen oikeusavustajan viran kelpoisuusvaatimuksena on oikeustieteen muu ylempi korkeakoulututkinto kuin kansainvälisen ja vertailevan oikeustieteen maisterin tutkinto sekä riittävä kokemus oikeudenkäyntiavustajan työstä tai tuomarin tehtävien hoitamisesta. Julkisen oikeusavustajan tulee rehellisesti ja tunnollisesti täyttää hänelle uskotut tehtävät sekä kaikissa toimeksiannoissaan noudattaa hyvää asianajotapaa. Julkinen oikeusavustaja on asianajajayhdistyksen valvonnan alainen. Julkinen oikeusavustaja ei saa olla osakkaana, yhtiömiehenä eikä jäsenenä asianajotoimintaa harjoittavassa yhtiössä tai muussa yhteisössä, eikä hänellä saa olla muuta tehtävää haittaavaa tointa, josta on oikeus kieltäytyä. (Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 17.6.2016/477 2: 7-9§.)

Oikeusapua antaa julkinen oikeusavustaja, mutta tuomioistuinasioissa voidaan kuitenkin myös määrätä tehtävään suostumuksensa antanut yksityinen avustaja. Yksityiseksi avustajaksi on määrättävä asianajaja tai luvan saanut oikeudenkäyntiavustaja. Oikeusapulain mukaan rikosasiassa epäillyn avustajaksi on määrättävä julkinen oikeusavustaja, asianajaja tai luvan saanut oikeudenkäyntiavustaja, jos epäilty on pidätetty tai vangittu, jos häntä epäillään tai hänelle vaaditaan rangaistusta rikoksesta, josta ei ole säädetty lievempää rangaistusta kuin neljä kuukautta vankeutta, tai tällaisen rikoksen yrityksestä tai osallisuudesta siihen tai jos epäilty on alle 18-vuotias. (Oikeusapulaki 1:8§.)

Yksittäisessä asiassa oikeusapuun kuuluvat ne oikeusavustajan toimenpiteet, jotka asiassa ovat tarpeen huomioon ottaen asian laatu ja merkitys, riidan kohteen arvo ja olosuhteet kokonaisuudessaan. Oikeusapu voidaan rajata koskemaan määrättyjä toimenpiteitä ja määräystä voidaan myöhemmin laajentaa, jos siihen on aihetta. Oikeusapu kattaa avustajan toimenpiteet enintään 80 tunnilta. Asiaa käsittelevä tuomioistuin voi kuitenkin päättää, että oikeusavun antamista jatketaan. Edellytyksenä tälle on, että oikeusavun saaja esittää selvityksen asian käsittelyn edellyttämistä välttämättömistä toimenpiteistä, sekä että oikeusavun jatkamiseen on erityisiä syitä ottaen huomioon oikeusavun saajan oikeusturvan tarve sekä asian laatu ja laajuus. Tällöin tuomioistuimen on asetettava enimmäistuntimäärä avustajalle korvattaville toimenpiteille. Tämä tuntimäärä ei voi kerrallaan ylittää 30 tuntia, jollei tuomioistuin asian erityisen laajuuden vuoksi toisin määrää. (Oikeusapulaki 1:5§.)

2.4 Oikeusaputoimistot

Valtion oikeusaputoimistoja on tällä hetkellä 23 ja niissä annetaan oikeusapuun oikeutetuille kaikenlaisia asianajopalveluja. Toimistoissa hoidetaan vuosittain noin 50 000 oikeusapuasiaa. Oikeusaputoimistot sijaitsevat yleensä käräjäoikeuspaikkakunnilla ja niillä voi tarvittaessa olla useampi kuin yksi toimipaikka. (Oikeusministeriö 2016b, viitattu 30.9.2016.)

Valtion oikeusaputoimiston päällikkönä toimii johtava julkinen oikeusavustaja ja lisäksi oikeusaputoimistoissa työskentelee noin 220 oikeusavustajaa ja saman verran toimistohenkilökuntaa. Oikeusaputoimistot kuuluvat hallinnollisesti kuuteen oikeusapupiiriin, joita johtaa viraston päällikkönä oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtaja. Piirit ovat muodostettu oikeusapupalveluiden alueellisen tarpeen mukaan. (Oikeusministeriö 2016b, viitattu 30.9.2016.) Oikeusapupiirejä ovat Etelä-Suomen, Itä-Suomen, Kaakkois-Suomen, Lounais-Suomen, Länsi- ja Sisä-Suomen sekä Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirit (Oikeusministeriön asetus oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä, oikeusaputoimistojen ja edunvalvontatoimistojen toimipaikoista sekä kunnista, joiden edunvalvontapalveluista oikeusapu- ja edunvalvontapiiri vastaa 608/2016).

Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen vuonna 2012 tekemän tutkimuksen mukaan oikeusaputoimistojen asiarakenne koostuu avioliitto- ja perheasioista, perintöasioista, perinteisistä siviiliasioista, rikosasioista sekä eläke- ja muista sosiaaliin etuihin liittyvistä asioista. Yleisimpiä asioita ovat avioliitto- ja perheasiat, jotka käsittivät neljänneksen oikeusaputoimistoissa käsitellyistä asioista vuonna 2012. Avioliitto- ja perheasioihin kuuluvat lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvät asiat ja elatusavun vahvistamiseen tai muuttamiseen liittyvät asiat. Perintöasioiden osuus oli vuonna 2012 lähes yhtä iso kuin avioliitto- ja perheasioiden osuus. (Rantala & Rissanen 2013, 12.)

Valtion oikeusaputoimistot ovat vuodesta 2009 lähtien tarjonneet oikeusavun lisäksi yleisen edunvalvonnan eli holhoustoimen palveluja. Vuoden 2009 uudistuksen tavoitteena oli, että laadukkaat palvelut tulevat yhdenvertaisesti kaikkien asukkaiden saataville koko maassa. Oikeusaputoimistoissa edunvalvontatehtävästä huolehtivat yleiset edunvalvojat ja heitä avustava henkilökunta (HE 26/2016.) Yleisellä edunvalvojalla tulee olla sellainen taito, kokemus ja koulutus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää. Yleiseen edunvalvojaan sovelletaan, mitä holhoustoimesta annetussa laissa säädetään edunvalvojasta. (Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 3:15§.)

Edunvalvontapalveluiden järjestäminen on huolehtimista siitä, että holhoustoimesta annetussa laissa tarkoitettuja edunvalvojan tehtäviä varten on saatavissa alueellisesti riittävä määrä edunvalvontapalveluita (Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 17.6.2016/477). Holhoustoimesta annetun lain mukaan edunvalvonnan tarkoituksena on valvoa niiden henkilöiden etua ja oikeutta, jotka eivät vajaavaltaisuuden, sairauden, poissaolon tai muun syyn vuoksi voi itse pitää huolta taloudellisista asioistaan (Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442 1:1§).

Edunvalvojan tehtävänä on edustaa päämiestään tämän omaisuutta ja taloudellisia asioita koskevissa oikeustoimissa, jollei tuomioistuim ole tehtävää antaessaan toisin määrännyt tai jollei toisin ole säädetty. Edunvalvojalla on myös oikeus tuomioistuimen määräyksestä edustaa päämiestään sellaisessa tämän henkilöä koskevassa asiassa, jonka merkitystä päämies ei kykene ymmärtämään. (Laki holhoustoimesta 5:29§.)

Edunvalvojan on hoidettava päämiehensä omaisuutta sillä tavoin, että omaisuus ja sen tuotto voidaan käyttää päämiehen hyödyksi ja tyydyttämään hänen henkilökohtaisia tarpeitaan. Edunvalvojan tulee tässä tehtävässään tunnollisesti pitää huolta päämiehen oikeuksista ja edistää hänen parastaan. Lisäksi edunvalvojan tulee ottaa hoidettavakseen päämiehen omaisuus hallintaansa siltä osin kuin se on tarpeen tämän etujen suojaamiseksi. (Laki holhoustoimesta 5:37§.)

Edunvalvojan on säilytettävä omaisuus, jota päämies edunvalvonnan kestäessä tai myöhemmin tarvitsee asumista tai elinkeinon harjoittamista varten tai jolla muutoin on päämiehelle erityistä arvoa. Täysi-ikäiselle määrätyn edunvalvojan tulee huolehtia siitä, että päämiehelle järjestetään sellainen hoito, huolenpito ja kuntoutus, jota on päämiehen huollon tarpeen ja olojen kannalta sekä hänen toivomukset huomioon ottaen pidettävä asianmukaisena. (Laki holhoustoimesta 5: 39-42§.)

3 VALTION OIKEUSAPUTOIMISTOJEN RAKENNEUUDISTUS

3.1 Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä

Uusi laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä astui voimaan 1.10.2016 ja kumosi vuonna 2002 voimaan tulleen lain valtion oikeusaputoimistoista sekä vuonna 2008 voimaan tulleen lain holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä. Hallituksen esityksessä 26/2016 vp esitettiin uutta lakia säädettäväksi ja uudella lailla toteutettavaa valtion oikeusaputoimistojen rakenneuudistusta. Yksi suurimmista muutoksista oikeusaputoimistojen rakenneuudistuksen myötä on se, että jatkossa Suomessa olisi kuusi virastoina toimivaa oikeusapu- ja edunvalvontapiiriä, joita johtaa oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtaja. Toinen huomattava muutos on oikeusavun ja edunvalvonnan palveluiden muodostaminen rinnakkaisiksi toiminnoiksi (HE 26/2016 vp.)

3.2 Hallinto ja organisaatio

Ennen uudistusta jokaisella oikeusapupiirillä oli oikeusaputoimen johtaja, joka toimi samalla yhden oikeusaputoimiston johtavana julkisena oikeusavustajana (Laki valtion oikeusaputoimistoista 5.4.2002/258). Hallituksen esityksessä on arvioitu, että hallinto vie nykyisessä oikeusaputoimistorakenteessa kohtuuttomasti aikaa. Oikeusaputoimistoissa laaditaan muun muassa huomattava määrä erilaisia suunnitelmia, jotka voitaisiin laatia keskitetysti päällekkäistä työtä välttäten. Myös erilaiset lausuntopyynnöt työllistävät toimistoja. Suuremmissa yksiköissä hallinto voitaisiin hoitaa keskitetympin. Lisäksi oikeusaputoimen johtajan asema ja toimivaltuudet on koettu epäselväksi. Hallituksen esityksen mukaan epäkohtana on pidetty sitä, että piirin oikeusaputoimen johtaja on samalla jonkin piirin toimiston johtava julkinen oikeusavustaja. Tämä on voinut antaa vaikutelman siitä, että johtajan toimisto on erityisasemassa piirin muihin toimistoihin verrattuna esimerkiksi resursseja jaettaessa. Toisaalta johtajan oman toimiston henkilökunta on saattanut kokea, että johtava oikeusavustaja on paljon poissa toimistosta tehtävänsä vuoksi. (HE 26/2016 vp.)

Oikeusaputoimen johtaja ei ole aikaisemmin saanut avustaa oman oikeusapupiirinsä julkisen oikeusavustajan asiakkaan vastapuolta (Laki valtion oikeusaputoimistoista 5.4.2002/258 9§). Tämä

esteellisyytilanne luonnollisesti lähtee uudistuksen myötä pois, koska jonkin toimiston johtava julkinen oikeusavustaja ei ole enää samalla koko piirin johtaja, ja voi näin ollen avustaa vastapuolia, jollei ole yksittäisessä asiassa esteellinen.

Lisäksi ennen uudistusta oikeusaputoimiston johtajana on voinut toimia ainoastaan johtava julkinen oikeusavustaja, ei johtava yleinen edunvalvoja. Jos toimistolla on ollut johtava yleinen edunvalvoja, on hän toimessaan ollut johtavan julkisen oikeusavustajan alainen. Tätä tilannetta on kritisoitu erityisesti edunvalvontahenkilöstön taholta. Edunvalvojan työ on jäänyt johtaville julkisille oikeusavustajille vieraaksi, koska he eivät tee käytännön edunvalvontatyötä. (HE 26/2016 vp.) Tämä tilanne kuitenkin poistuu sen myötä, kun oikeusaputoimistot ja edunvalvontatoimistot eriytetään omiksi itsenäisiksi toimistoiksi, joita johtavat johtava julkinen oikeusavustaja ja johtava yleinen edunvalvoja.

Uudistuksen myötä nykyiset kuusi oikeusapupiiriä muodostetaan virastoiksi, joiden hallinto hoidetaan keskitetysti. Jatkossa piirit ovat nimeltään oikeusapu- ja edunvalvontapiirejä. Kuuden oikeusapupiirin muodostamiseen virastoiksi päädyttiin siitä syystä, että piirit vastaisivat oikeudenhoidon uudistamisohjelmassa esiintuotua poliisin ja syyttäjän toimialuejakoa (HE 26/2016 vp). Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit ovat Lounais-Suomen, Länsi- ja Sisä-Suomen, Itä-Suomen, Etelä-Suomen, Kaakkois-Suomen ja Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri (Oikeusministeriön asetus oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä, oikeusaputoimistojen ja edunvalvontatoimistojen toimipaikoista sekä kunnista, joiden edunvalvontapalveluista oikeusapu- ja edunvalvontapiiri vastaa 608/2016).

Hallinnossa tehtäviin nimitykset tapahtuvat jatkossa siten, että oikeusministeriö nimittää oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtajan enintään viideksi vuodeksi kerrallaan. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtaja nimittää oikeusapu- ja edunvalvontapiirin muun henkilökunnan. Piirin johtaja vahvistaa piirin työjärjestyksen, ja ratkaisee muut piiriä koskevat asiat, jos niitä ei ole säädetty tai määrätty muun virkamiehen ratkaistaviksi. (Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 1:2§.)

Oikeusaputoimistoissa on uudistuksen myötä johtava julkinen oikeusavustaja ja tarvittava määrä muita julkisia oikeusavustajia, sekä muuta henkilökuntaa. Edunvalvontatoimistoissa on johtava yleinen edunvalvoja ja myös lisäksi tarvittava määrä yleisiä edunvalvojia sekä muuta henkilökuntaa. (Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 1:3§.) Toimistojen esimiehinä jatkavat johtavat julkiset oikeusavustajat ja johtavat yleiset edunvalvojat (HE 26/2016 vp).

Kuuden oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtavat tulevat keskittymään lähtökohtaisesti johtamis-, kehittämis- ja hallintotehtäviin eli he eivät enää toimi samalla jonkin piirin toimiston johtavana julkisena oikeusavustajana. Hallintotehtävät siirretään kokonaan oikeusapu- ja edunvalvontapiirien johtajille ja hallintosihteereille. Tämä hallintotehtävien siirtäminen vapauttaa johtavilta julkisilta oikeusavustajilta, johtavilta yleisiltä edunvalvojilta ja osastosihteereiltä voimavaroja hallinnollisista tehtävistä asianajo- ja edunvalvontatyöhön. Näin ollen johtajuudesta voidaan odottaa tulevan tehokkaampaa ja hallinnosta yhtenäisempää piireittäin, koska piirien johtavat tulevat keskittymään pelkästään johtamis-, kehittämis- ja hallintotehtäviin. Rakenneuudistus tulee hallituksen esityksen mukaan selkeyttämään hallintoa, koska sekä oikeusaputoimistot että edunvalvontatoimistot ovat suoraan oikeusapu- ja edunvalvontapiirin johtajan alaisuudessa. (HE 26/2016 vp.)

3.3 Oikeusavun ja edunvalvonnan palveluiden eriyttäminen

Hallituksen esityksen mukaan yksi haaste ennen rakenneuudistusta oikeusavun organisaatiorakenteessa on ollut se, että edunvalvontatehtävät siirrettiin oikeusaputoimistoille vuonna 2009. Kahden eri alan yhteistoiminta ei ole aina toteutunut odotetulla tavalla. (HE 26/2016 vp.)

Rakenneuudistuksen myötä oikeusaputoimistot ja edunvalvontatoimistot muodostetaan rinnakkaisiksi toiminnoiksi. Edunvalvontapalveluja varten perustetaan omat toimistot siten, että kussakin toimipaikassa toimii rinnakkain oikeusaputoimisto ja edunvalvontatoimisto. Edunvalvonnan asiakkaita palvellaan edunvalvontatoimistoissa ja oikeusavun asiakkaita palvellaan oikeusaputoimistoissa. (HE 26/2016 vp.)

Palveluiden eriyttämisen myötä esteellisyytilanteet vähenevät, koska edunvalvonnan asiakkuus ei enää ole esteenä oikeusaputoimistossa asiointiin samassa toimipaikassa. Hallituksen esityksessä on myös korostettu edunvalvonnan samanarvoisuutta suhteessa oikeusapuun, ja että palvelujen eriyttäminen mahdollistaa kummankin alan toiminnallisen kehittämisen sen omista lähtökohdista käsin. Lisäksi perusteluna eriyttämiselle on mainittu palvelujen sisällön ja tuottamistavan erilaisuus sekä se, että eriytettyinä toimintoina oikeusavun luonne asianajotoimistona ei hämärtyisi. (HE 26/2016 vp.)

3.4 Taloudelliset vaikutukset

Johtamisen ja hallinnon keskittämisen myötä johtamisen odotetaan muuttuvan ammattimaisemmaksi ja tehokkaammaksi. Tämän myötä toiminta tehostuisi, ja toiminnan tehostaminen hillitsee kustannusten menopainetta. Hallituksen esityksen mukaan toimintaa kehittämällä turvataan myös toiminnan laadun pysyminen hyvällä tasolla. (HE 26/2016 vp.)

Rakenneuudistus on valtiontalouden kannalta kustannusneutraali. Muutos koskee vain johto- ja hallintotehtävissä olevia, eli noin 5 prosenttia henkilöstöstä. Heistä osan kohdalla tehtävän vaativuustaso nousee ja osan kohdalla alenee. Siitä syystä heidän tehtäviensä rakenteessa ja palkkauksissa tapahtuu palkkausjärjestelmän perusteella palkkausmuutoksia, joista aiheutuu sekä menoja että säästöjä. Uudistuksen myötä myöskään henkilöstön kokonaismäärä ei kasva. Koska toimipaikkoja ei lakkauteta tai muuteta, uudistuksella ei arvioida olevan vaikutuksia toimitila- tai muihin toimintamenoihin. (HE 26/2016 vp.)

3.5 Yhteiskunnalliset vaikutukset

Hallituksen esityksen mukaan rakenneuudistuksen myötä kansalaisille tarjottavien palveluiden laadun odotetaan paranevan. Tämä johtuu siitä, että piirin ollessa vastuussa resurssien jaosta, tarpeisiin olisi mahdollista reagoida nopeasti ja joustavasti. Oikeusaputoimistojen käytännön palvelujen tarjonta yhdenmukaistuu, koska työskentelyn järjestämisestä sovitaan piiritasolla. Samalla oikeusaputoimistojen väliset erot jonotusajoissa mahdollisesti tasaantuvat. (HE 26/2016 vp.)

Oikeusapu- ja edunvalvontapiiri määrää työjärjestyksessään, miten usein ja millä tavoin toimipaikoissa otetaan asiakkaita vastaan. Harkinnassa on otettava huomioon alueen asiakas- ja asukasmäärä, aikaisempien vuosien kysyntä sekä vastaanotosta aiheutuvat kustannukset. (Oikeusministeriön asetus oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä, oikeusaputoimistojen ja edunvalvontatoimistojen toimipaikoista sekä kunnista, joiden edunvalvontapalveluista oikeusapu- ja edunvalvontapiiri vastaa 4.7.2016/608.)

3.6 Sopimus oikeusapu- ja edunvalvontapalveluiden tuottamisesta

Laissa valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä on pykälä oikeusapu- ja edunvalvontapalveluiden tuottamisesta. Lain mukaan oikeusapu- ja edunvalvontapiiri voi oikeusministeriön kanssa neuvoteltuaan ostaa oikeusapu- ja edunvalvontapalveluita, jos se on palveluiden alueellisen saatavuuden tai muun syyn vuoksi tarpeen. Palveluita voidaan ostaa vain siltä, jolla on tehtävään riittävä taito ja voimavarat ja jonka muut tehtävät tai toiminnan luonne ja tarkoitus eivät vaaranna oikeusavun tai edunvalvonnan puolueettomuutta ja asianmukaista hoitamista. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirin on tehtävä palvelun tuottajan kanssa sopimus palveluiden tuottamisesta ja se voidaan tehdä määräajaksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. (Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 1:4§.)

Hallituksen esityksen mukaan pykälään ehdotetaan lisäksi lisättäväksi mahdollisuus sopia edunvalvontapalveluiden tuottamisen ohella myös oikeusapupalveluiden tuottamisesta. Oikeusapupalveluiden tuottaminen ostopalvelusopimuksella tulisi lähtökohtaisesti kyseeseen kansainvälistä suojelua hakevien oikeusapupalveluiden tuottamiseksi. Oikeusapupalveluiden tarjoamista ja tuottamista on jouduttu arvioimaan syksystä 2015 alkaen uudelleen kansainvälistä suojelua hakevien määrän kasvaessa. Oikeusapupäätösten saaneiden hakijoiden määrä on kolminkertaistunut vuodesta 2014, mikä työmäärän lisääntyessä on aiheuttanut huomattavaa painetta oikeusaputoimistoille. Oikeusapupalveluiden saatavuus ja laajuus on suunniteltu ja mitoitettu nykyistä paljon pienemmälle hakijamäärälle, ja hallituksen esityksen mukaan oikeusapupalveluiden tuottamismahdollisuuksia olisi arvioitava uudelleen uusien olosuhteiden mukaisesti. Uudella lain kohdalla pyritään turvaamaan se, että tulevaisuudessa voidaan nopeasti muuttuvassa yllättävässäkin tilanteessa valita sujuvin ja tehokkain oikeusapupalveluiden tuottamistapa. (HE 26/2016 vp.)

4 PALVELUIDEN LAATU JA SAATAVUUS

4.1 Palvelun laatu

Palvelu voidaan määritellä aineettomien toimintojen sarjasta koostuvaksi prosessiksi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuinasiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijän tai fyysisten resurssien tai tuotteiden tai palveluntarjoajan järjestelmien vuorovaikutuksessa. Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti ja asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana. (Grönroos 2009, 77,79.)

Palvelun laatu on Grönroosin mukaan mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. Koettuun palveluun vaikuttaa olennaisesti se, mitä palvelutapaamisissa tapahtuu. Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta, jotka ovat tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Asiakkaille on tärkeää se, mitä he saavat vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa, ja sillä on suuri merkitys heidän arvioidessaan palvelun laatua. Tätä sanotaan palvelutuotantoprosessin lopputuloksen tekniseksi laaduksi. Toiminnallinen eli prosessiulottuvuus tarkoittaa sitä, miten asiakas saa palvelun ja millaiseksi hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Kun on tiedossa, millaiseksi asiakkaat kokevat palvelun ominaisuuksien laadun, on mahdollista selvittää esimerkiksi asiakastyytyväisyystutkimuksilla, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat tiettyyn palveluun. (Grönroos 2009, 99-102.)

Palvelun laatu on hyvää, kun koettu laatu vastaa asiakkaiden odotuksia. Jos odotukset ovat liian korkeat, on koettu kokonaislaatu alhainen. Näin ollen odotettu laatu riippuu monista asioista, kuten yrityksen imagosta ja asiakkaan tarpeista, jotka taas vaikuttavat hänen odotuksiinsa palvelusta. (Grönroos 2009, 106.)

Palvelu laatua voidaan määritellä esimerkiksi luotettavaksi, asiantuntevaksi tai sujuvaksi. Ylikosken mukaan luotettavuus tarkoittaa asiakkaalle palvelun johdonmukaisuutta ja virheettömyyttä. Asiakas odottaa palvelun sujuvan oikein heti ensimmäisellä kerralla ja saavansa mitä on luvattu. Luotettavuus on tärkein kriteeri, kun asiakas arvioi palvelun laatua. (Ylikoski 2000, 126.)

4.2 Palvelun saatavuus

Palveluiden saatavuudella voidaan tarkoittaa sitä, että palveluja on riittävästi ja niiden käyttö on helppoa (Mäenpää 2011, 94). Erilaiset etäpalvelut ja esimerkiksi oikeusaputoimistojen kohdalla heidän tarjoama puhelinneuvonta voi helpottaa palveluiden saatavuutta sellaisten asiakkaiden kohdalla, jotka eivät pääse asioimaan virastossa pitkän välimatkan tai muun esteen vuoksi. Puhelinneuvonnan voidaan nähdä palvelevan tarkoitustaan erityisesti sellaisilla paikkakunnilla, jossa etäisyydet ovat suuria. Kaukana oikeusaputoimistosta asuvien ihmisten ei tarvitse liikkua pitkiä matkoja saadakseen apua yksinkertaisiin oikeudellisiin asioihin. (Rantala & Rissanen 2013, 29.)

4.3 Hallintolain vaikutus palvelujen laatuun ja saatavuuteen

Hallintolaissa (434/2003) on säädetty hyvän hallinnon perusteista sekä hallintoasioissa noudatettavasta menettelystä, ja sitä sovelletaan valtion viranomaisissa, kunnallisissa viranomaisissa, itsenäisissä julkisoikeudellisissa laitoksissa sekä eduskunnan virastoissa ja tasavallan presidentin kansliassa. Lakia sovelletaan myös valtion liikelaitoksissa, julkisoikeudellisissa yhdistyksissä sekä yksityisissä niiden hoitaessa julkisia hallintotehtäviä. Sen tarkoituksena on edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa, ja lisäksi sen tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. (Hallintolaki 434/2003 1-2§.) Siten hallintolakia sovelletaan myös oikeusapu- ja edunvalvontatoimistojen toiminnassa.

Hallintolain mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärän nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. (Hallintolaki 6§.)

Hallintolain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Hallintotoiminnan hyvä laatu koostuu useista osatekijöistä, joista asianmukainen käsittely on yksi keskeisimmistä. Laadultaan hyvä hallinto ei kuitenkaan rajoitu vain me-

nettelyllisten perusvaatimusten toteuttamiseen. Sähköisessä hallinnossa laatuvaatimuksiin kuuluvat erityisesti hyvä tiedonhallintatapa sekä sähköisten palvelujen käytettävyys, saavutettavuus ja esteettömyys. Huonoa hallintoa ovat taas esimerkiksi joustamaton ja epäystävällinen palvelu, epäasiallinen kielenkäyttö ja käytös, asianosaisten ja asiakkaiden esittämien näkökohtien perusteeton sivuuttaminen ja päätösten ylimalkainen perusteleminen. (Mäenpää 2011, 149.)

Hallintolain toisessa luvussa on käyty läpi hyvän hallinnon perusteita, joihin kuuluvat palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus. Hallintolain mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. (Hallintolaki 7§.) Mäenpää kirjassaan ”Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet” kirjoittaa, että palvelut on järjestettävä siten, että asiointi on helppoa ja asiakassuhde vastaa asianmukaisia laatuvaatimuksia. Asioinnissa ja asian käsittelyssä on luonnollisesti otettava myös huomioon asiakkaan oikeudet, edut ja velvollisuudet. Asiakassuhteen hyvä laatu merkitsee myös sitä, että hallinnolliset palvelut toteutetaan niiden laissa määritellyt tavoitteet ja tarkoitus huomioon ottaen tuloksellisesti. (Mäenpää 2011, 93-94.)

Palvelun saatavuus edellyttää, että viranomainen järjestää palvelunsa niin, että palveluja on riittävästi ja että niiden käyttö on helppoa. Palvelujen riittävyys on käytännössä riippuvainen erityisesti viranomaisen taloudellisista resursseista ja asiantuntevan henkilöstön määrästä. (Mäenpää 2011, 94.)

Yksi palveluperiaatteen laatukriteeri, eli palvelun helppokäyttöisyys, voi edellyttää muun muassa asiointiaikojen ja -paikkojen järjestämistä niin, että palvelu on vaivatta saatavissa. Palvelujen käytettävyyteen liittyy myös tasapuolisuusvaatimus. Viranomaispalveluihin liittyvä asiointi tulisi järjestää myös alueellisesti yhtäläisellä tavalla siten, että viranomaispalvelut ovat saatavana kaikkialla maassa. (Mäenpää 2011, 94.)

Toinen palveluperiaatteeseen liittyvä laatukriteeri on asianmukaisuuden vaatimus. Palveluperiaatteen toteutumisessa se merkitsee käytännössä, että viranomaisen kanssa asiointi ja asian käsittely on pyrittävä järjestämään mahdollisimman joustavaksi ja palvelumyönteiseksi. Hallinnon asiakkaan on voitava saada hallinnollisia palveluja myös tällaista palvelua koskevan lainsäädännön mukaisesti. Keskeisiä tältä kannalta ovat siis palvelun saatavuus, laatu ja asiakkaan tarpeet. (Mäenpää 2011, 95.)

Hallinnon palveluperiaatteen keskeisenä tavoitteena on, että erot hallinnon asiakkaiden tiedoissa tai asiointivalmiuksissa eivät vaikuttaisi epäedullisesti tai haitallisesti menettelyssä ja viranomaispalveluja toteuttaessa. Siksi viranomaisten on Mäenpään mukaan tarpeen mukaan pyrittävä lieventämään menettelyllisiä vaikeuksia muun muassa neuvonnalla, uusia viestintämenetelmiä ja sähköistä asiointia käyttämällä sekä menettelyä johtamalla. Menettelylliseltä kannalta asianmukaisuus merkitsee, että palvelun toteuttamista ja asian käsittelyä koskevien menettelysäännösten noudattamista ei tehdä liian vaikeaksi. Asiakkaan kannalta tämä edellyttää muun muassa menettelyn yksinkertaisuutta, joustavuutta sekä riittävää valintamahdollisuutta. (Mäenpää 2011, 95.)

4.4 Palvelujen laadun ja saatavuuden tutkimus

Valtion oikeusaputoimistojen tehtävänä on tarjota oikeudellista palvelua. Oikeusaputoimistojen palvelun saatavuutta voidaan mitata alueellisilla kriteereillä ja esimerkiksi myös sillä, kuinka nopeasti apua tarvitseva pääsee neuvottelemaan asiastaan asiantuntijan kanssa. (Oikeusministeriö 2014, 12.) Palvelujen saatavuutta on tutkittu ja seurattu Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksessa jonotusajan avulla. Tutkimuksen mukaan jonotusajalla kartoitetaan, missä ajassa asiakas ajan varattuaan pääsee oikeusavustajan kanssa neuvottelemaan. Jonotusaikoja voidaan tutkia esimerkiksi asiaryhmittäin, piirikohtaisesti tai toimistokohtaisesti. (Rantala & Rissanen, 32.) Jonotusaikojen seuraaminen auttaa myös valtakunnallisesti resurssien oikeaa kohdentamista. Oikeusaputoimistoilla on mahdollisuus tarkastella jonotusaikaansa ja sen muutoksia ajanvarausjärjestelmän avulla. (Oikeusministeriö 2008, 17.)

Palveluiden laatua ja saatavuutta voidaan tutkia myös erilaisilla haastatteluilla ja kyselyillä ja tutkimalla esimerkiksi tilastotietoja koskien oikeusavun asiakasmääriä ja –rakenteita, asiakkaita, tehtyjä toimenpiteitä ja perittyjä maksuja. Näiden avulla palvelun laatua on tutkittu Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonannossa 117 julkisen oikeusavun kohdentumisesta. Lisäksi oikeusaputoimistojen palvelujen laatua ja saatavuutta voidaan tutkia käymällä läpi oikeusministeriön toimintakertomuksia ja aikaisempia tutkimuksia. (Rantala & Rissanen, 4-5.)

5 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA OIKEUSAPUTOIMISTOJEN PALVELUISTA

5.1 Jonotusajat

Oikeusministeriön työryhmä on vuonna 2013 valmistellut esityksen oikeusaputoimistojen ajanvarauksen toimintaperiaatteista ja sähköisestä ajanvarauksesta. Esitystä varten on mitattu palvelujen saatavuutta eri oikeusaputoimistoissa alueellisilla kriteereillä ja sillä, kuinka nopeasti apua tarvitseva pääsee neuvottelemaan asiastaan asiantuntijan kanssa, eli jonotusajoilla. Esityksessä mainitaan, että oikeusministeriö on asettanut tavoitteeksi oikeusavun oikea-aikaisuuden turvaamisen erilaisissa asiaryhmissä. Oikea-aikaisuutta turvaa muiden käytäntöjen lisäksi omalta osaltaan palvelujen joustava saatavuus. Oikeusaputoimistoille on tulosneuvotteluissa asetettu tavoiteaikoja palvelujen saatavuudelle. Tavoiteajan asettamisessa on huomioitu alueellisia eroja ja tavoiteajat ovat vaihdelleen viikosta kahteen. Vain muutama toimisto onnistui vuonna 2012 pitämään jonotusajan tavoitteen puitteissa. Oikeudenhoidon tavoitetilaksi asianajon ja julkisen oikeusavun on lisäksi todettu se, että näiden laatu ja saatavuus on turvattu ja laatua valvotaan tehokkaasi ja että julkisen oikeusavun kattavuus, kohdentuminen ja kustannukset vastaavat todellisia oikeussuojatarpeita. Oikeusministeriön tavoitteena on turvata kansalaisten mahdollisuus saada laadukkaita oikeuspalveluja oikeaan aikaan. Esityksen mukaan jonotusaikojen lyhentäminen ja tasaaminen kehittämällä oikeusavun ajanvarauksen yhdenmukaisia toimintaperiaatteita ja sähköistä ajanvarausta voi edesauttaa tavoitteeseen pääsemistä. (Oikeusministeriö 2014, 12.)

Valtion oikeusaputoimistoissa asiakkaita otetaan vastaan etukäteen varatuilla ajoilla. Esityksen mukaan palveluja hakeva kansalainen on vuoden 2013 aikana saanut ajan oikeusaputoimiston oikeusavustajan vastaanotolle valtakunnallisesti keskimäärin 14 vuorokauden kuluttua yhteydenotosta. Taulukosta 1 näkee, että jonotusaika on pidentynyt vuodesta 2004 lähtien 11 vuorokaudesta 14 vuorokauteen. Eri oikeusaputoimistojen välillä on suuriakin eroja sen suhteen, kuinka nopeasti palvelua voidaan tarjota. Joissakin oikeusaputoimistoissa jonotusaika on voinut olla yli kuuksen kauden ja toisessa toimistossa viikon. Jonotusaika ja ajanvarauksen periaatteet saattavat vaihdella myös toimiston eri toimipaikkojen välillä, eikä niiden ole huomattu kokonaan yhdenmukaistuvan toimistojen yhdistymisen jälkeen. (Oikeusministeriö 2014, 12.) Taulukosta 2 käy ilmi jonotusaikojen lisäksi myös oikeusaputoimistoihin saapuneiden asioiden ja avustajien määrät vuonna 2013.

Oikeusapupiiri	2004	2009	2010	2011	2012	2013
Koko maa	11	12	13	13	14	14
Helsinki	13	16	16	15	20	18 (13)
Turku	11	13	13	12	12	13 (10)
Itä-Suomi	10	11	12	12	13	11 (7)
Vaasa	9	11	11	13	13	11 (10)
Rovaniemi	15	13	14	14	14	16 (7)
Kouvola	11	11	13	14	13	14 (9)

TAULUKKO 1. Jonotusaikojen kehitys (Oikeusministeriö 2014, viitattu 20.1.2017)

Oikeusapu-toimisto	Saapuneet asiat 2013	Avustajat htv 2013	Asiat/avustajat	Jonotus-aika 2013	Väestöarvio alueella 2012
Oulu	1 084	5,0	217	32	300 000
Itä-Uusimaa	1 700	7,9	216	26	300 000
Hyvinkää	504	3,3	155	24	133 000
Kouvola	529	3,0	176	20	94 000
Järvenpää	835	3,9	214	19	133 000
Helsinki	2 775	14,8	188	19	606 000
Turku	1 452	6,8	213	17	473 000
Länsi-Uusimaa	2 573	12,8	201	14	304 000
Tampere	1 884	7,0	269	14	416 000
Pohjois-Karjala	2 017	9,0	224	12	166 000
Varsinais-Suomi	2 314	10,1	229	10	473 000
Keski-Suomi	2 375	10,1	236	10	270 000
Kainuu	1 149	4,0	287	9	66 000
Rovaniemi	1 370	5,0	274	9	115 000
Kankaanpää	850	3,0	283	9	45 000
Keski-Savo	905	3,8	238	9	67 000
Rauma	1 056	5,0	211	9	89 000
Pori	1 495	8,5	177	8	152 000
Koko maa	44 164	212	208	14	5 442 000

TAULUKKO 2. Asiat ja jonotusajat toimistokohtaisesti (Oikeusministeriö 2014, viitattu 20.1.2017)

Jonotusajat vaihtelevat toimistoittain, mutta jonkin verran myös asiaryhmittäin toimiston sisällä. Asian luonne ja sen kiireellisyys voivat aiheuttaa sen, että eri asiaryhmissä on eripituiset jonotusajat. Asian luonteella ja sille varatulla ajalla on myös merkitystä keskimääräisen jonotusajan synty-miseen. (Oikeusministeriö 2014, 25.)

Asiaryhmä	Lukumäärä	Jonotusaika
Avioliitto- perheoikeudelliset asiat	10 364	15
Eläke ja muut sosiaalisiin etuuksiin liittyvät asiat	1 015	12
Huoneenvuokra-asiat	1 406	12
Irtain omaisuus	314	12
Kiinteistöasiat	906	12
Palvelusuhde- ja tasa-arvoasiat	1 339	15
Perintöasiat	7 526	14
Rikosasiat	5 582	13
Vahingonkorvausasiat	824	14
Velkomusasiat	1 834	13
Yksityishenkilön velkajärjestelyasiat	179	13
Muut asiat	3 651	13
Ei asiaryhmäkohdistusta	309	46

TAULUKKO 3. Jonotusajat asiaryhmittäin (Oikeusministeriö 2014, viitattu 20.1.2017)

Taulukosta 3 käy ilmi, että lyhyt jonotusaika on esimerkiksi eläke- ja sosiaalisiin etuuksiin liittyvissä asioissa. Tämä johtuu siitä, että niissä on yleensä kyse määräaikaan sidotun valituksen tekemisestä. Perintöasioissa voi olla pidempi jonotusaika, koska ne ei eivät yleensä ole niin kiireellisiä. (Oikeusministeriö 2014, 28.)

Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos on vuonna 2013 toimittanut tutkimuksen julkisen oikeusavun kohdentumisesta. Tutkimuksessa on tarkasteltu ajallista kehitystä ja tietoja vuodelta 2012. Tutkimuksessa oikeusapupalvelujen saatavuutta seurattiin myös jonotusajan avulla. Vuonna 2012 keskimääräinen jonotusaika oli 14 päivää. Tutkimuksen mukaan jonotusajat ovat hieman pitkittyneet viime vuosina. Vuonna 2008 keskimääräinen jonotusaika oli 11,5 päivää, 2009 12,2 päivää, 2010 12,9 päivää ja vuonna 2011 13,1 päivää. (Rantala & Rissanen 2013, 32.)

Vuonna 2012 pisimmät jonotusajat olivat avioliitto- ja perheasioissa sekä perinteisiin siviiliasioihin kuuluvissa palvelusuhde- ja tasa-arvoasioissa, kun jonotusaikoja tarkasteltiin asiaryhmittäin. Kummassakin jonotusaika oli reilu 15 päivää. Lyhyimmät jonotusajat olivat eläkkeisiin ja muihin sosiaalisiin etuihin liittyvissä asioissa ja huoneenvuokra-asioissa, kummassakin vajaa 12 päivää. (Rantala & Rissanen 2013, 32.)

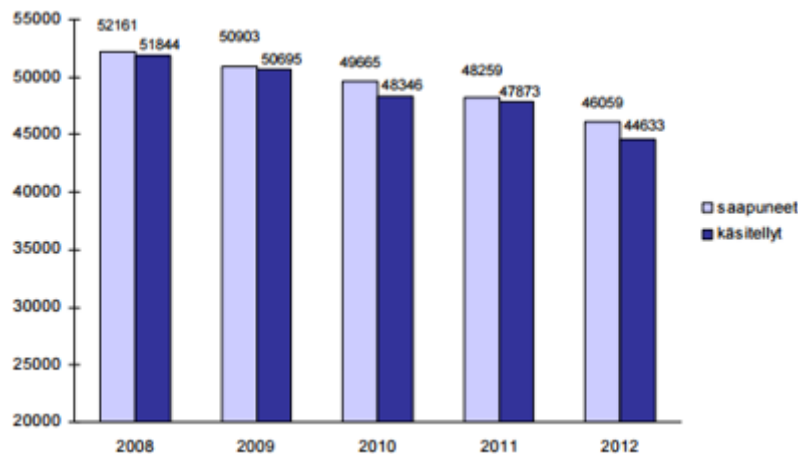
5.2 Jonotusaikojen pidentymisen syyt

Yksi jonotusaikoja lisäävä tekijä tutkimuksen mukaan olivat henkilöt, jotka varaavat ajan toimistoon, mutta jättävät kuitenkin ilmoittamatta saapumasta sovittuun tapaamiseen. Tätä esiintyy erityisesti silloin, kun jonotusajat toimistoissa ovat keskimääräistä pidemmät. Henkilöt, joille on jouduttu varaamaan aika monen viikon päähän ensimmäisestä yhteydenotosta oikeusaputoimistoon, eivät tutkimuksen haastattelujen mukaan jaksakaan aina odottaa ja jättävät usein aikansa käyttämättä. Tällaiset ilmoittamatta pois jäävät henkilöt vievät avustajien sekä sihteerien työaikaa ja myös hidastavat muiden asiakkaiden pääsyä oikeusavustajan puheille. Myös se, että asioiden hoitaminen vaatii yhä enemmän aikaa, vaikuttaa jonotusaikoihin (Rantala & Rissanen, 33-34.)

Oikeusministeriön esityksen mukaan jonotusaikoja voi pidentää se, että oikeusaputoimistoissa on vähennetty henkilöstöä. Henkilöstövähennykset ovat kohdistuneet enemmän toimistohenkilökuntaan kuin oikeusavustajiin, joten toisaalta saapuneiden asioiden määrä on vähentynyt lähes samassa suhteessa, kuin jonotusajat pidentyneet. Vuonna 2004 saapuneita asioita oli oikeusavustajaa kohden 243 kappaletta ja 2013 yhdellä oikeusavustajalla keskimäärin 208 uutta asiaa. Oikeusministeriön esityksessä todetaan myös, että jonotusaikoja pidentävät kysynnän epätasainen kohdistuminen, toimitilaratkaisut sekä se, että asiakkaat jättävät käyttämättä varamaansa ajat eivätkä peruuta aikoja. (Oikeusministeriö 2014, 28, 31.)

5.3 Asiat ja asiaryhmät

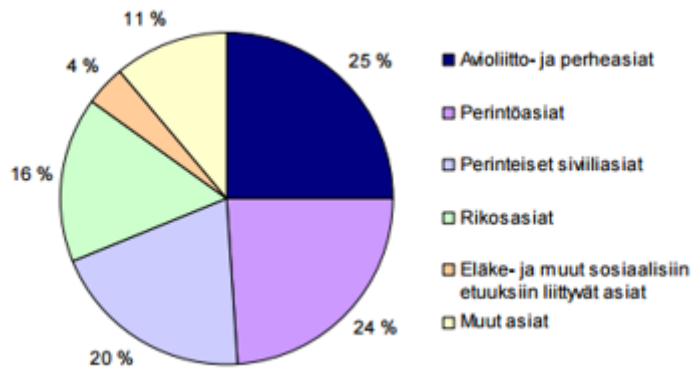
Oikeuspoliittinen tutkimuslaitoksen tekemässä tutkimuksessa on tarkasteltu myös oikeusaputoimistoissa käsiteltyjä asioita, asiamääriä ja asiarakennetta (Rantala & Rissanen 2013, 4). Taulukosta 4 käy ilmi, että julkisiin oikeusaputoimistoihin saapuneiden ja niissä käsiteltyjen asioiden määrä on tasaisesti laskenut 2000-luvun aikana. Vuonna 2000 oikeusaputoimistoissa käsiteltiin noin 56 000 asiaa, ja vastaava luku oli reilu kymmenen vuotta myöhemmin noin 44 600. Vuodesta 2008 vuoteen 2012 oikeusaputoimistoissa käsiteltyjen asioiden määrä oli laskenut 13 prosenttia.



TAULUKKO 4. Asiamäärät vuosina 2008-2012 (Rantala & Rissanen 2013, viitattu 20.1.2017)

Asiamääriä tarkasteltiin myös oikeusapupiireittäin. Turun oikeusapupiirin osuus käsitellyistä asioista oli reilu neljännes, kun vastaavasti Kouvolan oikeusapupiirissä käsiteltiin alle kymmenes kaikista oikeusaputoimistojen asioista. Vuonna 2012 kaikista yksittäisistä toimistoista Helsingin oikeusaputoimistossa käsiteltiin eniten asioita, joita oli 2 319. Yleisin asiatyyppe Helsingissä oli perintöasioihin liittyvä asiakirjan laatiminen. (Rantala & Rissanen 2013, 9-11.)

Oikeusaputoimistoissa käsitellyt asiat vuonna 2012 koostuivat avioliitto- ja perheasioista, perintöasioista, perinteisistä siviiliasioista, rikosasioista, eläke- ja muista etuuksiin liittyvistä asioista ja muista asioista. Taulukon 5 mukaan avioliitto- ja perheasiat käsittivät neljänneksen oikeusaputoimistoissa käsitellyistä asioista. Yleisimpiä tällaisia asioita olivat lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvät asiat, sopimusositukseen liittyvät asiat ja elatusavun vahvistamiseen tai muuttamiseen liittyvät asiat. Perintöasioiden osuus oli lähes yhtä iso kuin avioliitto- ja perheasioiden. Yleisimpiä perintöoikeudellisia asioita olivat perunkirjoitukset, muut perintöasiat ja perinnönjakoasiat. (Rantala & Rissanen 2013, 12.)



TAULUKKO 5. Oikeusaputoimistoissa käsitellyt asiat vuonna 2012 (Rantala & Rissanen, viitattu 20.1.2017)

Tutkimuksen haastatteluissa oli myös selvitetty asiaryhmien mahdollisia tulevaisuuden trendejä. Suurin osa vastaajista ei osannut nimetä mitään yksittäistä asiaryhmää siksi, että asiaryhmien suhteelliset osuudet ovat pitkään pysyneet lähes muuttumattomina, kuten edellä on esitetty. Yleinen uskomus oli, että vastaisuudessakin oikeusaputoimistojen toiminta perustuu pitkälti per-he-, perintö- ja rikosasioiden hoitoon. Yksi asiaryhmä, jonka kuitenkin muutamassa haastattelussa uskottiin tulevaisuudessa kasvattavan osuuttaan, olivat hometalotapaukset. Hometalotapaukset luokitellaan oikeusaputoimistoissa usein huoneenvuokra- tai kiinteistöasioihin. (Rantala & Rissanen 2013, 16.)

5.4 Etäpalvelut palvelujen saatavuuden parantamiseksi

Valtiontalouden tarkastusvirasto on tehnyt vuonna 2014 tuloksellisuustarkastuskertomuksen julkisesta oikeusavusta, jossa on tarkasteltu sitä, onko julkista oikeusapua saatavissa, kun siihen oikeutettu sitä tarvitsee. Tarkastusviraston käsityksen mukaan oikeusministeriö on kokonaisuutena ottaen turvannut ja edistänyt monella tavalla julkisen oikeusavun saatavuutta. Oikeusministeriö on pyrkinyt vastaamaan supistuviin määrärahahekyksiin ja tuottavuusohjelman tavoitteisiin esimerkiksi ottamalla käyttöön sähköisen asiointijärjestelmän ja oikeusapuhakemukset sekä yhteispalvelusteet ja etäyhteydet. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2014, 5-6.)

Tarkastuskertomuksessa on otettu esille etäpalvelut ja videoyhteydet yhtenä keinona parantaa julkisen oikeusavun saatavuutta. Oikeusaputoimistojen etäpalvelu tarkoittaa sitä, että asiakas saa oikeusavun palveluja videoyhteyden avulla. Etäpalvelun välityksellä voi asioida oikeusapusihteerin

ja oikeusavustajan kanssa samalla tavalla kuin toimistossakin. Asiakas voi ottaa videoyhteyden omalta tietokoneeltaan tai mobiililaitteeltaan tai kunnan yhteispalvelupisteen videoneuvottelulaitteelta. Etäpalveluna oikeusavun asiakas voi saada neuvontaa, neuvotella ja valmistella asiakirjoja oikeusavustajan kanssa tai valmistautua oikeusavustajan kanssa oikeudenkäyntiin. Puhelinneuvonnan ohella myöskään etäpalvelu ei sovellu sellaisiin tapaamisiin, joissa asiakirjaan tarvitaan sekä asiakkaan että oikeusavustajan allekirjoitus samanaikaisesti. Kaikissa oikeusaputoimistoissa ei kuitenkaan vielä ole mahdollisuutta etäpalveluun. (Oikeusministeriö 2017, viitattu 19.1.2017.)

Tarkastuskertomuksen mukaan kokemukset videoneuvotteluyhteyksien ja etäpalvelujen käytöstä oikeusapupalvelujen antamisessa ovat olleet hyviä. Etäpalveluja on käytetty esimerkiksi tulkkaus-tilanteissa, jolloin ajankäytön tehokkuus ja tilanteiden keskittyneisyys ovat olleet hyviä. Oikeusaputoimiston kokemuksen perusteella etäpalvelu ja videoyhteydet ovat olleet myös asiakkaiden kannalta toimivia. Tarkastuksen perusteella etäyhteys ja videoneuvottelumahdollisuus näyttäisivät ko-keiluvaihteen kokemusten perusteella tarjoavan käyttökelpoisen välineen antaa oikeusapupalveluja siten, että oikeusavun tasapuolista saatavuutta voidaan turvata riippumatta siitä, missä oikeusaputoimistojen toimipaikat sijaitsevat. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2014, 13.)

6 HAASTATTELU OULUN OIKEUSAPUTOIMISTOLLE

Toteutin tutkimuksen teemahaastattelulla, jolla pyrin saamaan oikeusaputoimiston henkilökunnan mielipiteitä ja ajatuksia rakenneuudistuksesta, ja siitä miten palvelujen laatu tai saatavuus oikeusaputoimistoissa voisi mahdollisesti toteutua. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, eli haastattelun etukäteen mietityt aihepiirit sekä kysymykset ja niiden muotoilu ovat kaikille haastateltaville samat. Haastattelija voi kuitenkin vaihdella kysymysten järjestystä. Kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltavat voivat vastata kysymyksiin omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48.)

Haastattelin Oulun oikeusaputoimistossa kahta oikeusapusihteeriä ja lisäksi sain johtavalta julkiselta oikeusavustajalta kirjalliset vastaukset haastattelukysymyksiini, koska hänellä ei ollut aikaa haastattelulle. Sovimme, että en mainitse työssäni haastateltavien nimiä, joten käytän heistä nimiä oikeusapusihteeri A ja oikeusapusihteeri B, sekä johtava julkinen oikeusavustaja. Olin suunnitellut haastattelukysymykset valmiiksi, joten etenimme haastattelussa kysymysten mukaan.

Tiedustelin haastateltavilta, että mikä on tämänhetkinen tilanne Oulun oikeusaputoimiston jonotusajoissa, eli kuinka kauan asiakkaalla kestää keskimäärin päästä neuvottelemaan oikeusavustajan kanssa. Kaikki haastateltavat vastasivat jonotusajan olevan noin kaksi viikkoa. Oikeusapusihteeri A lisäsi vielä, että rakenneuudistus ei ole vaikuttanut mitenkään jonotusaikoihin, eikä hänen mielestään tule vaikuttamaan (Oikeusapusihteeri A, haastattelu 17.1.2017). Oikeusapusihteeri B oli jonotusajasta samaa mieltä, mutta lisäsi vielä, että jos asiakas ei ole uusi, niin sellainen asiakas hoituu nopeampaa (Oikeusapusihteeri B, haastattelu 17.1.2017). Oikeusapusihteeri A totesi saman asian siten, että vanhat asiakkaat otetaan vastaan sillä aikataululla, kuin mahdollista. Eli esimerkiksi, jos toimistoon tulee tietyinä päivinä jokin asiakirja, ja oikeusavustajalla ei ole muita varauksia, niin vanha asiakas voidaan ottaa vastaan mahdollisesti jo seuraavana päivänä. (Oikeusapusihteeri A, haastattelu 17.1.2017.)

Lisäksi oikeusapusihteeri A mainitsi, että oikeusaputoimisto antaa myös puhelinneuvontaa. Heidän toimistollaan on vuoroviikoin kaksi oikeusavustajaa, jotka ovat niin sanottuja päivystäviä oikeusavustajia, joille kansliahenkilökunta arvioi, onko joku asiakas puhelinneuvontaan soveltuva. Sovel-

tuvuuteen vaikuttaa esimerkiksi se, jos asiaan liittyy jokin asiakirja tai muu, joka pitäisi konkreettisesti nähdä. Puhelinneuvontapyynnön jättämisen jälkeen asiakkaan tarvitsee odottaa yhteydenottoa yleensä 1-3 päivää. (Oikeusapusihteri A, haastattelu 17.1.2017.) Oikeudellinen puhelinneuvonta oli myös mainittu Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tekemässä tutkimuksessa. Tutkimuksessa selvisi, että kaikissa oikeusaputoimistoissa on annettu oikeudellista puhelinneuvontaa joulukuusta 2009 alkaen työtilanteen salliessa ja asian ollessa laadultaan sellainen, että se on käsiteltävissä puhelimitse. Oikeudelliseen puhelinneuvontaan voidaan ohjata kysymykset, joiden vastamiseen tarvitaan oikeudellista asiantuntemusta, mutta jotka ovat luonteeltaan niin yleisiä, että ne eivät edellytä esimerkiksi asiakirjoihin tutustumista. Puhelinneuvontaa annetaan aina korvauksetta. Vuonna 2012 puhelinneuvot kattoivat 15 prosenttia kaikista oikeusaputoimistojen toimenpiteistä, ja niiden osuus on ollut kasvussa valtakunnallisen kokeilun laajentumisen jälkeen. Suurin osa vuonna 2012 annetuista puhelinneuvoista liittyi perinteisiin siviiliasioihin. (Rantala & Rissanen, 27-28.)

Seuraavaksi kysyin haastateltavilta, että miten hyvin asiakkaat saavat tietoa oikeusavun palveluista tai saatavuudesta, ja mitä kautta asiakkaat löytävät oikeusaputoimistoon. Johtava julkinen oikeusavustaja vastasi, että asiasta ei ole tehty kyselyä, mutta hänen käsityksensä mukaan asiakkaat kuulevat oikeusavusta muilta viranomaisilta tai esimerkiksi lukevat internetistä (Johtava julkinen oikeusavustaja, haastattelu 17.1.2017). Oikeusapusihteri A:n mukaan suurin osa asiakkaista löytää oikeusavun palvelut Googlen kautta. Hän myös mainitsi, että oikeusaputoimiston kotisivut on nyt saatu kuntoon kolmen kuukauden odotuksen jälkeen, eli se myös osaltaan helpottaa oikeusavun palvelujen saatavuutta. Asiakkaita tulee myös asioimaan toimistoon paljon sidosryhmien kautta, kun jokin sidosryhmä ohjaa toimistoon. Sidosryhmiä ovat lastenvalvojat, käräjäoikeus, poliisi ja muut viranomaiset. Oikeusapusihteri A kertoi, että usein asiakas sanoo ottaneensa ensin yhteyttä esimerkiksi käräjäoikeuteen, josta on sitten pyydetty soittamaan oikeusaputoimistoon. Hän myös mainitsi termin ”viidakkorumpu”, joka myös vaikuttaa asiakkaiden löytämiseen oikeusavun palveluihin. Se tarkoittaa sitä, että kun asiakas on asioinut oikeusavussa ja saanut asiansa hyvin hoidetuksi, niin hän voi myöhemmin suositella oikeusapua jollekin, jolla sattuu olemaan samanlainen elämäntilanne. (Oikeusapusihteri A, haastattelu 17.1.2017.)

Oikeusapusihteri B:n mielestä asiakkaat eivät saa tietoa tai löydä oikeusavun palveluita riittävän hyvin. Hänen mukaansa oikeusavun saaminen koetaan hieman vieraana käsitteenä. Asiakkaat ovat saattaneet kuulla sen jostakin muualta, että kannattaa ottaa yhteyttä oikeusaputoimistoon. He voivat olla monesti epävarmoja siitä, että millä perusteella valtion varoin maksettavaa oikeusapua

voi saada. Oikeusapusihteeri B:n mukaan asiakkaat löytävät oikeusavun palvelut useimmiten muiden suositusten tai Internetin kautta, mutta pohti sitä, että miten iäkkäämmät asiakkaat sitten löytävät tietoa oikeusavusta. (Oikeusapusihteeri B, haastattelu 17.1.2017.) Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tekemässä tutkimuksessa ilmeni myös, että asiakkaat päätyvät käyttämään oikeusaputoimistojen palveluita useimmiten kolmen eri väylän kautta. Nämä väylät ovat muiden viranomaisen ohjeistus, tuttujen tai ystävien suositus ja internetistä saatu tieto. (Rantala & Rissanen 2013, 39.)

Kysyin haastateltavilta, että riittääkö oikeusavun palveluita heidän mielestään kaikille niitä oikeasti tarvitseville. Tarkoitin kysymyksessä oikeasti oikeusapua tarvitsevilla vähävaraisia henkilöitä. Johtava julkisen oikeusavustajan sekä oikeusapusihteeri B:n mielestä palveluita riittää kaikille (Johtava julkinen oikeusavustaja & Oikeusapusihteeri B, haastattelu 17.1.2017). Oikeusapusihteeri A vastasi palveluiden riittävän, mutta hän myös mainitsi esteellisyytilanteet, jolloin oikeusavun asiakas joudutaan kääntymään jonkin toisen toimiston puoleen. Tällainen tilanne voi tulla vastaan silloin, kun käsitellään esimerkiksi avioero-ositusta. Jos asiakas asuu Oulussa ja asioi Oulun toimistossa, niin vastapuoli esimerkiksi Kuusamossa asuessaan ei voi asioida Kuusamon toimipaikassa. Tämä johtuu siitä, että Oulun oikeusaputoimistoon kuuluvat Oulun kaksi toimipaikkaa, Kuusamon toimipaikka, sekä Raahen toimipaikka. (Oikeusapusihteeri A, haastattelu 17.1.2017.) Esteellisyytilanne johtuu siitä, että saman oikeusaputoimiston oikeusavustajat eivät voi avustaa saman oikeusaputoimiston asiakkaina olevia vastapuolia, mutta eri oikeusaputoimistoissa työskentelevät voivat (Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 1:11§).

Seuraavaksi haastattelussa tiedustelin rakenneuudistuksen myötä tulleista muutoksista, eli miten se on vaikuttanut oikeusaputoimistossa työskentelyyn tai asiakaspalveluun. Johtava julkinen oikeusavustaja vastasi byrokratian lisääntyneen (Johtava julkinen oikeusavustaja, haastattelu 17.1.2017). Oikeusapusihteeri A oli samoilla linjoilla, ja hän mainitsi, että asiakaspalveluun rakenneuudistus on ainoastaan vaikuttanut siten, että oikeusapupiiriltä on saatu uudet kotisivut. Kotisivujen päivitys ja tekeminen hoidettiin siis ennen rakenneuudistusta toimistoissa itse. Rakenneuudistus ei kuitenkaan oikeusapusihteeri A:n mielestä vaikuta muuten toimeksiantoihin eikä asiakaspalveluun. (Oikeusapusihteeri A, haastattelu 17.1.2017.)

Eniten rakenneuudistuksella haastateltavien mukaan koettiin olevan vaikutusta oikeusaputoimiston työskentelyyn ja hallintoon. Byrokratia hallinnollisissa asioissa on oikeusapusihteeri A:n mielestä

huomattavasti lisääntynyt tietyiltä osin. Ennen rakenneuudistusta toimistossa on työskennellyt johtava julkinen oikeusavustaja ja hänen työparinaan hallintosihteeri, jotka ovat hoitaneet toimiston hallinnollisia asioita. Rakenneuudistuksen myötä kyseiset asiat hoidetaan piirin johdossa. Oulun oikeusaputoimiston entinen johtava julkinen oikeusavustaja siirtyi Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin johtajaksi, sekä toimiston hallintosihteeri siirtyi myöskin piiriin. Oikeusapusihteeri A:n mukaan toimistosta on sen myötä häipynyt tiettyä sisäistä tietoa ja asioiden hoituminen koetaan toimistossa jäykäksi ja hitaaksi. Esimerkkinä oikeusapusihteeri A mainitsi sen, että asiat täytyy kysyä sähköpostilla piirin hallinnolta, eikä sitä voi mennä suoraan kysymään hallintosihteeriltä. (Oikeusapusihteeri A, haastattelu 17.1.2017.)

Oikeusapusihteeri B kertoi, että hänen mielestään rakenneuudistus ei ole myöskään vaikuttanut asiakaspalveluun. Asiakaspalvelu on pysynyt saman laatuksena. Toimeksiannot hoidetaan samalla tavalla sekä asiakkaat otetaan vastaan, kuten ennenkin. Oikeusapusihteeri B koki myös hallinnon siirtymisen piiriin olevan ainoa muutos, ja sen olevan vielä epäselvää, että mitä tällä hetkellä hoidetaan piirissä eikä enää toimistossa. (Oikeusapusihteeri B, haastattelu 17.1.2017.)

Kysyin myös lisäksi haastatellessani oikeusapusihteeri A:ta esteellisyystilanteiden vähentymisestä sen myötä, kun oikeusaputoimistojen ja edunvalvontatoimistojen palvelut ovat eriytyneet rakenneuudistuksen jälkeen. Aikaisemmin, jos on ollut asiakkaana tietyn toimiston edunvalvonnassa, ei ole voinut saada samasta toimistosta oikeusavun palveluja. Oikeusapusihteeri A vastasi, että esteellisyystarkistuksia ei tarvitse enää tehdä edunvalvonnan asiakkaiden osalta. Ennen rakenneuudistusta oikeusapusihteeri A:n mukaan esteellisyystilanteita tuli jonkin verran vastaan, mutta kyseessä on ollut kuitenkin pieni asiamäärä. (Oikeusapusihteeri A, haastattelu 17.1.2017.)

Hallituksen esityksessä (HE 26/2016) sanottiin, että rakenneuudistuksen myötä kansalaisille tarjottavien palveluiden laadun odotetaan paranevan. Tämä johtuisi muun muassa siitä, että piirin ollessa vastuussa resurssien jaosta, tarpeisiin olisi mahdollista reagoida nopeasti ja joustavasti. Tiedustelin haastattelussa, minkälaisia odotuksia haastateltavilla on tämän asian suhteen. Johtava julkinen oikeusavustaja ei odota palveluiden laadun paranevan. Hänen mukaansa ”ennen oli paremmin”, koska palvelut olivat saatavilla lähempänä. (Johtava julkinen oikeusavustaja, haastattelu 17.1.2017.) Oikeusapusihteeri A:lla ei ollut myöskään positiivisia odotuksia asiakaspalvelun laadun suhteen. Hänen mukaansa rakenneuudistuksen vaikutukset kohdistuvat muihin asioihin, kuin kansalaisille tarjottavien palveluiden laatuun. Hän perusteli vastausta sillä, että toimistossa hoidetaan

asiat samalla tavalla kuin ennenkin, eikä hallituksen esityksessä mainittu piiri vaikuta tai näy asiakasrajapintaan ollenkaan. Hänen mielestään rakenneuudistuksen myötä aiheutuneet byrokraattiset muutokset ovat vieneet jonkin verran henkilökunnan voimavarjoja ja resursseja, koska henkilökunta edelleen opettelee asioiden selville saamista siitä, miten toimitaan. Tämä on siis osaltaan voinut, tai voi, vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun. Oikeusapusihteeri A ei usko, että rakenneuudistus vaikuttaisi palveluiden laatuun sillä tavalla, että laatu paranisi. (Oikeusapu-sihteeri A, haastattelu 17.1.2017.)

Oikeusapusihteeri B toi esille palveluiden saatavuuden. Hänen mukaansa joitakin oikeusaputoimistojen sivuvastaanottopisteitä on lakkautettu, tai lakkautetaan. Silloin ihmiset, jotka asuvat syrjäseuduilla, eivät pääse niin helposti palveluiden äärelle, joten sen myötä palveluiden saatavuus voi vähentyä. Myöskään hänen mielestään rakenneuudistus ei vaikuta palvelun laatuun, koska hänen mukaansa palvelu on jo riittävän laadukasta. Oikeusapusihteeri B mainitsi kuitenkin etäpalvelumahdollisuudet, jotka kehittyvät koko ajan, ja joiden avulla palvelun laatua ja saatavuutta pyritään turvaamaan. (Oikeusapusihteeri B, haastattelu 17.1.2017.) Etäpalvelut ja niiden kehittäminen oli huomioitu myös valtiontalouden tarkastuskertomuksessa siten, että oikeusavun tasapuolista saatavuutta voidaan turvata niiden avulla riippumatta siitä missä oikeusaputoimistojen toimipaikat sijaitsevat (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2014, 13).

Hallituksen esityksessä (26/2016) oli lisäksi kohta, jossa mainittiin käytännön palvelujen tarjonnan yhdenmukaistuvan, koska työskentelyn järjestämisestä sovitaan piiritasolla. Tämän myötä oikeusaputoimistojen väliset erot jonotusajoissa tasaantuvat. Kysyin haastattelussa ajatuksia tähän liittyen, ja kuinka kauan voisi kestää, että tähän tilanteeseen päästään. Johtavan julkisen oikeusavustajan mielestä tilanne toimistossa on hyvä, ja hän ei osannut arvioida asiaa muuten rakenneuudistuksen uutuuden vuoksi (Johtava julkinen oikeusavustaja, haastattelu 17.12.2017). Oikeusapusihteeri B vastasi, että hänellä ei ole oikeusapusihteerin työtä tekevänä tietoa muiden oikeusaputoimistojen jonotustilanteista. Hän kuitenkin toivoi, jos jonotusaikoja seurataan piiritasolla, että ne mahdollisesti tasaantuisivat eri toimistojen välillä. (Oikeusapusihteeri B, haastattelu 17.1.2017.) Oikeusapusihteeri A:n mukaan jonotusajat eivät tule tasaantumaan, koska asiaan on hankala vaikuttaa edes piiritasolla (Oikeusapusihteeri A, haastattelu 17.1.2017).

Kysyin haastattelussa, oliko rakenneuudistus haastateltavien mielestä tarpeellinen. Johtavan julkisen oikeusavustajan mielestä rakenneuudistus ei ollut tarpeellinen, koska byrokratia vain lisääntyi.

Hänen mukaansa on vaikea ottaa kantaa uudistukseen, koska se on ollut niin vähän aikaa käytössä. Hänelle muutokset ovat näkyneet vain byrokratian lisääntymisenä ja toimiston kannalta huonoina asioina, mutta tulevaisuus näyttää, paraneeko tilanne. (Johtava julkinen oikeusavustaja, haastattelu 17.1.2017.) Oikeusapusihteeri A:n mielestä rakenneuudistus ei myöskään ollut tarpeellinen. Hänkin lisäsi, että vasta vuosien varrella tullaan näkemään, minkälaisia vaikutuksia uudistuksella loppujen lopuksi on. Tällä hetkellä hän koki uudistuksen tarpeettomaksi, koska toimiston kannalta asiat ovat tietyllä tavalla huonommin. (Oikeusapusihteeri A, haastattelu 17.1.2017.) Oikeusapusihteeri B ei osannut sanoa, oliko rakenneuudistus tarpeellinen vai ei (Oikeusapusihteeri B, haastattelu 17.1.2017).

Viimeisenä haastattelukysymyksenä kysyin, miten Oulun oikeusaputoimistossa on tutkittu tai mitattu asiakastyytyväisyyttä. Johtavan julkisen oikeusavustajan mukaan toimistossa on tehty joitakin kyselyitä. Lisäksi asiakkailta saa suoraa palautetta, kun juttu päättyy. (Johtava julkinen oikeusavustaja, haastattelu 17.1.2017.) Oikeusapusihteeri A:n mukaan jonkinlaisia kyselyitä on tehty, esimerkiksi jonkin tuomioistuinasian jälkeen asiakkaalle on lähetetty tiedustelu siitä, miten asiassa on onnistuttu. Suurimmaksi osaksi asiakastyytyväisyys kuitenkin ilmenee suoralla palautteella, eli asiakas ilmoittaa, onko tyytyväinen vai ei, kun juttu päättyy. Lisäksi oikeusapusihteeri A mainitsi sen, että yksi merkki asiakastyytyväisyydestä on myös se, että tuleeko asiakas uudestaan asioimaan oikeusaputoimistoon. Asiakkaat sitten suosittelevat oikeusavun palveluita eteenpäin sen mukaan, miten heidän mielestään asiat on hoidettu. (Oikeusapusihteeri A, haastattelu 17.1.2017.) Oikeusapusihteeri B:n työssäoloaikana ei ollut tehty kyselyitä asiakkaille (Oikeusapusihteeri B, haastattelu 17.1.2017).

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli saada vastaus tutkimuskysymykseen – miten oikeusaputoimistojen palvelujen laatu ja saatavuus muuttuvat rakenneuudistuksen myötä? Tarkoituksena työssäni oli myös käydä läpi valtion oikeusaputoimiston rakenneuudistusta sekä sitä, millainen palvelujen laadun ja saatavuuden tilanne on tällä hetkellä Oulun oikeusaputoimistossa. Sain haastatteluilla Oulun oikeusaputoimiston henkilökunnan ajatuksia ja mielipiteitä rakenneuudistukseen sekä palvelujen laatuun ja saatavuuteen liittyen.

Rakenneuudistus tuli voimaan 1.10.2016, joten se ei ole ehtinyt vaikuttaa pitkään opinnäytetyötä tehdessäni. Haastattelujen vastauksissa ilmenikin, että rakenneuudistusta ja varsinkin sen vaikutuksia palvelujen laatuun on vaikea tässä vaiheessa vielä arvioida. Oulun oikeusaputoimistossa koettiin, että suurin tai ainoa rakenneuudistuksen tuoma muutos on ollut se, että toimistojen hallinto siirtyi oikeusapupiiriin. Sen suhteen koettiin olevan vielä epäselvyyksiä, mitä tällä hetkellä hoidetaan piirissä eikä enää toimistossa.

Palvelun laatu koettiin Oulun oikeusaputoimistossa tällä hetkellä hyväksi haastateltavien mielestä, ja sen ei uskottu rakenneuudistuksen myötä muuttuvaan ainakaan parempaan suuntaan. Asiakaspalvelu hoidetaan samalla tavalla kuten ennenkin, eli toimeksiannot hoidetaan ja asiakkaat otetaan vastaan kuten ennenkin. Palvelun laatuun voi kuitenkin tällä hetkellä vaikuttaa se, kuinka oikeusaputoimiston henkilökunta suhtautuu rakenneuudistukseen ja omaksuu uudet hallinnolliset tavat, ja viekö se heidän henkilökohtaisia voimavarojaan ja resurssejaan vaikuttaen sitä kautta asiakaspalveluun. Palvelun laatu saattaisi huonontua myös sen vuoksi, että palveluita ei ole enää saatavilla joka paikassa.

Palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä on mitattu Oulun oikeusaputoimistossa jonkin verran erilaisilla kyselyillä. Asiakastyytyväisyydestä ja laadukkaasta palvelusta kertoo eniten kuitenkin suora palaute, jota henkilökunta voi asiakkailta saada. Asiakkaat kertovat yleensä miten tyytyväisiä ovat siihen, miten heidän asiansa on hoidettu. Myös se kertoo asiakaspalvelun onnistumisesta, jos asiakas asioi uudestaan oikeusaputoimistossa.

Jonotusajat Oulun oikeusaputoimistossa ovat tällä hetkellä noin kaksi viikkoa uudelle asiakkaalle. Rakenneuudistuksella ei uskottu olevan vaikutusta jonotusaikojen lyhenemiseen, tai siihen, että ne

tasaantuisivat eri oikeusaputoimistojen välillä. Lisäksi haastateltavat mainitsivat, että jonotusaikojen mahdollista lyhentymistä on vaikea arvioida, koska rakenneuudistus on niin tuore. Tietenkin on toivottavaa, että tulevaisuudessa jonotusaikojen väliset erot tasaantuisivat.

Suurimmat vaikutukset rakenneuudistuksella tällä hetkellä ja tulevaisuudessa liittyvät palveluiden osalta niiden saatavuuteen. Haastattelussa mainittiin, että rakenneuudistuksen ja piirijaottelun myötä joitakin sivutoimipisteitä on jouduttu tai mahdollisesti joudutaan tulevaisuudessa lakkauttamaan. Tämä vaikuttaa saatavuuteen siten, että syrjäseuduilla asuvat eivät pääse niin helposti käsi oikeusavun palveluihin. Oikeusaputoimistojen yhdistymisen myötä ei välttämättä lakkauteta toimipisteitä, vaikka toimistot keskenään hallinnollisesti yhdistyisivätkin. Se tuo kuitenkin esteellisyyssitilanteita, mikä voi vaikuttaa palveluiden saatavuuden estymiseen joillekin henkilöille. Haastattelussa mainittiinkin esimerkkinä Kuusamon toimipaikka, joka kuuluu Oulun oikeusaputoimistoon. Vaikka Kuusamon ja Oulun toimipaikkojen välillä on pitkä matka, voi vastaan silti tulla esteellisyys-tilanne, jos toimistossa käsiteltävän asian molemmat vastapuolet asuvat saman toimiston alueella. Silloin toinen vastapuoli joudutaan ohjaamaan toiseen oikeusaputoimistoon, koska samassa oikeusaputoimistossa työskentelevät oikeusavustajat eivät voi avustaa molempia vastapuolia.

Oikeusavun palveluiden saatavuuteen liittyy se, miten hyvin asiakkaat saavat tai löytävät tietoa oikeusavusta ja miten he ajautuvat oikeusavun palveluiden pariin. Aikaisemmissa aiheesta tehdyistä tutkimuksista sekä tekemistäni haastatteluista kävi ilmi, että yleisimmät väylät siihen, miten päädytään oikeusavun palveluihin, ovat muiden viranomaisten ohjeistus, ystävien tai tuttavien neuvot ja internet. Moni sellainen asiakas, joka ei tiedä oikeusavusta, tai ei osaa hakeutua palvelun pariin, saa tietoa oikeusavusta sidosryhmien eli muiden viranomaisten kautta. Asiakas voi ottaa ensin yhteyttä esimerkiksi käräjäoikeuteen, josta hänet sitten ohjataan ottamaan yhteyttä oikeusapuun. Asiakkaat voivat myös kertoa oikeusavun palveluista esimerkiksi jollekin samassa elämäntilanteessa olevalle ystävälleen tai tuttavalleen, joka sitten myöskin voi hakea oikeusapua sitä tarvitessaan. Nykyään yleisin väylä oikeusavun palveluiden löytämiseen on kuitenkin varmaankin internet, josta Googlen avulla voi löytää tietoa oikeusavusta ja esimerkiksi oman paikkakuntansa oikeusaputoimiston yhteystiedot. Vanhempien asiakkaiden, tai muiden, jotka eivät ole tottuneet käyttämään internetiä, voi olla vaikeampi ottaa asioista selvää.

Yksi haastateltavista totesi, että oikeusavun palveluista ei tiedetä riittävän hyvin. Oikeusapu ja sen sisältö voi tuntua monelle vieraalta käsitteeltä. Asiakkaat voivat olla epävarmoja sen suhteen millä

perusteella valtion varoin maksettavaa oikeusapua saa. Siksi on hyvä, että internet-sivuja päivitetään, jotta asioista on mahdollista ottaa selvää. Oikeusaputoimistojen palveluiden saatavuutta ja asiakkaiden tietämystä voi myös parantaa se, että oikeusaputoimistot antavat puhelinneuvontaa sellaisissa asioissa, joissa ei tarvitse käydä paikan päällä toimistossa asioimassa.

Palvelujen saatavuutta voidaan kehittää etäpalvelujen avulla. Etäpalvelua on se, että asiakas saa oikeusavun palveluja videoyhteyden avulla. Tämän mahdollisuuden myötä palvelut ovat saatavilla kaikille, ja syrjäseudullakin asuvalla asiakkaalla on mahdollisuus asioida kaukana sijaitsevassa oikeusaputoimistossa etäpalvelun kautta. Myös esteellisyystilanteissa etäpalvelut mahdollistavat sen, ettei asiakkaan tarvitse matkustaa pitkää matkaa toiseen oikeusaputoimistoon asioimaan. Tällä hetkellä kaikissa toimistoissa ei ole mahdollisuutta etäpalveluun. Siksi olisinkin hyvä, että etäpalveluita kehitetään siten, että niitä olisi saatavilla kaikissa oikeusaputoimistoissa, jotta voidaan turvata jatkossakin se, että oikeusavun palvelut ovat kaikkien saatavilla.

Oikeusministeriö on linjannut monia hyviä tavoitteita palveluiden laatuun ja saatavuuteen liittyen, jotka oli esitelty hallituksen esityksessä rakenneuudistuksesta. Tällä hetkellä suurimmat muutokset liittyvät kuitenkin ainoastaan oikeusaputoimistojen hallintoon ja organisaatioon, eikä sen myötä ole vielä tullut muutosta palveluiden laatuun tai saatavuuteen. Saatavuus voi muuttua nopeasti huomompaan tai parempaan suuntaan riippuen siitä, miten hyvin oikeusavun palveluita on jatkossa tarjolla. Saatavuuden ja laadun turvaaminen jatkossakin takaa sen, että kaikilla ihmisillä on mahdollisuus oikeusavun saamiseen.

8 POHDINTAA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten oikeusaputoimistojen palvelujen laatu ja saatavuus muuttuvat rakennemuutoksen myötä. Tarkoituksena oli myös tarkastella rakennemuutosta ja sen tuomia muutoksia. Tutkimusmenetelmänä työssä on laadullinen tutkimus ja tiedonkeruumenetelmänä teemahaastattelu. Haastattelulla pyrin saamaan henkilökunnan ajatuksia ja odotuksia rakennemuutoksesta ja palvelun laadun ja saatavuuden tilanteesta sekä niiden mahdollisesta muuttumisesta.

Sain työssäni selville sen, että oikeusaputoimiston palvelun laatu ja saatavuus eivät ole vielä muuttuneet rakennemuutoksen myötä. Rakennemuutos on tuonut muutoksia oikeusaputoimistojen hallintoon ja organisaatioon, mutta asiakaspalvelu ja sen laatu on pysynyt samanlaisena kuin ennen rakennemuutosta. Palvelun saatavuutta pyritään kuitenkin kehittämään esimerkiksi etäpalvelujen ja sähköisen asioinnin avulla. Oikeusaputoimistojen palvelujen hyvä laatu ja saatavuus pitäisi turvata jatkossakin, koska oikeusapu on tarkoitettu kaikille ihmisille heidän varallisuudesta tai asemasta riippumatta. Oikeusavun merkitys ja sen saaminen pohjautuvat siis perustuslaissa säädettyyn kansalaisten perusoikeuteen, oikeusturvaan.

Omassa tutkimuksessa saatuja tuloksia siitä, että palvelujen laatu eikä saatavuus ole vielä muuttunut rakennemuutoksen myötä, ei voi yleistää koskemaan kaikkia valtion oikeusaputoimistoja. Saadut mielipiteet ja ajatukset rakennemuutoksesta ovat vain muutamalta henkilöltä, ja ne edustavat siis tietyn toimiston henkilökunnan näkökulmaa aiheeseen.

Valitsin opinnäytetyön aiheen kesällä 2016 lukiessani uutisen, jossa kerrottiin tulevasta rakennemuutoksesta. Kiinnostuin tästä muutoksesta ja valitsin aiheen sen uutuuden perusteella. Aihe rajautui käsittelemään asiakaspalvelun laatua ja saatavuutta, kun ymmärsin, etten voi kirjoittaa pelkästään siitä, mikä rakennemuutos on ja mikä oikeusaputoimistoissa muuttuu sen myötä. Lisäksi koen, että palvelun laatu ja saatavuus ovat tärkeitä asioita, koska ne vaikuttavat tavallisten ihmisten elämään, jotka oikeusaputoimistoissa asioivat.

Aiheen uutuus ja se, että rakennemuutos on ehtinyt vaikuttaa vasta muutaman kuukauden työtä tehdessäni, aiheutti luonnollisesti hankaluuksia tutkimuksen tekemiseen. Haastatteluissa todettiin useaan otteeseen, että on vaikea sanoa vielä mielipidettä rakennemuutoksesta ja varsinkaan siitä,

miten se vaikuttaa palvelujen laatuun tai saatavuuteen. Palvelujen laadun tai saatavuuden mahdollinen muuttuminen tullaan näkemään vasta pitkän ajanjakson päästä.

Palvelun laatu ja saatavuus ovat käsitteinä ja tutkittavina asioina hieman hankalia. Käsitteistä ei meinannut löytyä paljon tietoa, ja ne olivat hankala sovittaa työhön oikeudellista näkökulmaa ajatellen. Onneksi hyviä lähteitä kuitenkin lopulta löytyi ja pääsin kirjoittamisessa eteenpäin. Muut teoriapohjan lähteet löytyivät melko helposti oikeuskirjallisuudesta ja lainopista. Pääsin kirjoittamisprosessissa vauhtiin syksyllä 2016 ja tarkoituksenani oli saada työ valmiiksi jouluksi, mutta aikataulu hieman venyi. Aikataulun venymiseen vaikutti se, kun mietin, miten toteutan opinnäytetyön tutkimuksellisen osuuden. Pohdin sitä, miten saisin eniten tietoa aiheeseen, ja päädyin henkilökunnan haastatteluun, koska koin, että saan heiltä parhaiten tietoa ja mielipiteitä näin tuoreesta uudistuksesta. Sain sovittua ja tehtyä haastattelut hyvissä ajoin.

Vaikeinta prosessissa oli mielestäni aiheen rajaaminen ja sen päättäminen, mitä työssä haluaa tutkia. Kirjoittaminen sujui kuitenkin hyvin sen jälkeen, kun oli saanut tehtyä hyvän suunnitelman siitä mitä on tekemässä. Olen opinnäytetyöhöni kaiken kaikkiaan ihan tyytyväinen.

Rakenneuudistuksen vaikutuksia voisi tutkia lisää jatkossa, kun se on ehtinyt vaikuttaa kauemmin. Jatkotutkimusaiheena voisi olla myös se, että tutkitaan palvelujen laatua ja saatavuutta asiakkaiden näkökulmasta esimerkiksi asiakaskyselyillä.

LÄHTEET

Ervo, L. 2005. Oikeudenmukainen oikeudenkäynti. Helsinki: Talentum Media Oy.

Ervo, L. 2008. Oikeudenkäynnin oikeudenmukaisuusvaatimus. Helsinki: WSOYpro.

Euroopan ihmisoikeussopimus.

Euroopan unionin perusoikeuskirja 2012/C 326/02.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä. HE 26/2016 vp. Hakupäivä 28.9.2016, <https://www.eduskunta.fi>.

Hirsjärvi, S. Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus.

Johtava julkinen oikeusavustaja. 2017. Oulun oikeusaputoimisto. Haastattelu 17.1.2017. Tekijän hallussa.

Jokela, A. 2005. Oikeudenkäynnin perusteet - Oikeudenkäynti I. Helsinki: Talentum.

Jokela, A. 2012. Oikeudenkäynnin asianosaiset ja valmistelu – Oikeudenkäynti II. Helsinki: Talentum.

Jokela, A. 2015. Pääkäsittely, todistelu ja tuomio – Oikeudenkäynti III. Helsinki: Talentum.

Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442.

Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 477/2016.

Mäenpää, O. 2011. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. Helsinki: Edita.

Oikeusapulaki 5.4.2002/257.

Oikeusapusihteri A. Oulun oikeusaputoimisto. Haastattelu 17.1.2017. Tekijän hallussa.

Oikeusapusihteri B. Oulun oikeusaputoimisto. Haastattelu 17.1.2017. Tekijän hallussa.

Oikeusaputoimistojen ajanvarauksen kehittäminen. Oikeusministeriön julkaisu. Mietintöjä ja lausuntoja 17/2014. Helsinki: Oikeusministeriö.

Oikeusavun käsikirja 2012. Oikeusavun sähköisen asiointin ja asianhallintajärjestelmän kehittämistyöryhmän suositukset. Oikeusministeriön julkaisu. Selvityksiä ja ohjeita 56/2011. Helsinki: Oikeusministeriö.

Oikeusministeriö. 2016a. Oikeusapu. Viitattu 7.12.2016, <https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/>.

Oikeusministeriö. 2016b. Valtion oikeusaputoimistot. Viitattu 30.9.2016, <https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/oikeusavustaja/valtionoikeusaputoimistot.html>.

Oikeusministeriö. 2017. Etäpalvelu oikeusaputoimistoissa. Viitattu 19.1.2017, <https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/hakeminen/etapalvelu.html>.

Oikeusministeriön asetus oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä, oikeusaputoimistojen ja edunvalvontatoimistojen toimipaikoista sekä kunnista, joiden edunvalvontapalveluista oikeusapu- ja edunvalvontapiiri vastaa 608/2016. Hakupäivä 4.10.2016, <http://www.finlex.fi>.

Rantala, K. Rissanen, A. 2013. Julkisen oikeusavun kohdentuminen. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 177. Helsinki: Hakapaino Oy.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Valtioneuvoston asetus oikeusavusta 23.5.2002/388.

Valtiontalouden tarkastusvirasto. 2014. Tuloksellisuustarkastuskertomus. Julkinen oikeusapu. Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomus 5/2014. Helsinki: Edita Prima Oy.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

1. Mikä on mielestäsi tämänhetkinen tilanne oikeusaputoimiston jonotusajoissa?
2. Kauanko asiakkaalla kestää keskimäärin päästä neuvottelemaan oikeusavustajan kanssa?
3. Miten hyvin asiakkaat saavat mielestäsi tietoa oikeusavun palveluista tai saatavuudesta? Mitä kautta asiakkaat löytävät oikeusaputoimistoon?
4. Riittääkö mielestäsi oikeusavun palveluita kaikille niistä oikeasti tarvitseville?
5. Rakenneuudistus astui voimaan 1.10.2016. Onko sen myötä jo tullut joitakin konkreettisia muutoksia? Miten muutokset ovat vaikuttaneet työskentelyyn, entä asiakaspalveluun, esimerkiksi jonotusaikojen osalta?
6. Hallituksen esityksen mukaan rakenneuudistuksen myötä kansalaisille tarjottavien palveluiden laadun odotetaan paranevan. Tämä johtuisi mm. siitä, että piirin ollessa vastuussa resurssien jaosta, tarpeisiin olisi mahdollista reagoida nopeasti ja joustavasti. Odotatko palveluiden laadun paranevan?
7. Oikeusaputoimistojen käytännön palvelujen tarjonta yhdenmukaistuu, koska työskentelyn järjestämisestä sovitaan piiritasolla. Samalla oikeusaputoimistojen väliset erot jonotusajoissa tasaantuvat. Mitä ajattelet tästä? Kuinka kauan voisi kestää, että päästäisiin tähän tilanteeseen?
8. Oliko rakenneuudistus mielestäsi tarpeellinen?
9. Miten oikeusaputoimistossanne tutkitaan tai mitataan asiakastyytyväisyyttä?